



Surabaya, 6 Juli 2023

**SEMINAR NASIONAL HASIL RISET DAN PENGABDIAN**

*"Peran Riset, Inovasi dan Pengabdian Kepada Masyarakat Bagi Pembangunan Indonesia Berkelanjutan"*



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI DENGAN MOTIVASI KARYAWAN  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK CABANG PEKANBARU**

**Zulkifli**

Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau Indonesia

Email: Zulkiflikerinci2307@gmail.com

**Abstrak**

Industri perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat cepat. Hal ini menjadikan setiap perusahaan harus menyiapkan sumber daya manusia yang handal. Agar mampu bersaing di industri tersebut, perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga kinerja yang diharapkan oleh perusahaan mampu dihadirkan oleh karyawannya. Penelitian ini mengambil Sampel sebanyak 125 karyawan. Variabel yang digunakan adalah Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, motivasi dan Kinerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data dianalisis dengan menggunakan analisis Structural Equation Modelling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi. motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi.

**Kata kunci:** Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Kinerja

*Copyright © (2022) Seminar Hasil Riset dan Pengabdian ke 4*

## PENDAHULUAN

Industri perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat cepat. Hal ini menjadikan setiap perusahaan harus menyiapkan sumber daya manusia yang handal. Agar mampu bersaing di industri tersebut, perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga kinerja yang diharapkan oleh perusahaan mampu dihadirkan oleh karyawannya. menurut (Hasibuan, 2016) kinerja dipengaruhi oleh motivasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Mubaroqah & Yusuf (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan Tarigan (2017) didapat hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja. Kemudian penelitian Xaverius (2016) menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan penelitian Indarti (2011) menyatakan bahwa budaya organisasi yang kuat berpengaruh terhadap kinerja. Sedangkan hasil penelitian yang berbeda dari Lina (2014) menyatakan bahwa budaya organisasi berhubungan tidak signifikan atau negatif terhadap kinerja karyawan dan penelitian. Kemudian penelitian Hunafa (2021) menjelaskan bahwa motivasi tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja melalui kompensasi.

Berdasarkan uraian fenomena dan hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan yang menunjukkan suatu kesenjangan dari hasil penelitian (research gap), sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta melakukan analisis berdasarkan teori – teori yang ada dengan judul “pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi dengan motivasi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang pekanbaru.

Motivasi seseorang dalam bekerja akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktifan dalam pekerjaannya sebelum ia mendapatkan rangsangan dari luar. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi pasti mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja juga merupakan apa yang diharapkan dan bagaimana cara mengerjakannya. Motivasi adalah sebuah kemampuan seseorang untuk memotivasi dirinya tanpa memerlukan bantuan orang lain. Seseorang memiliki kemampuan untuk mendapatkan alasan atau dorongan untuk bertindak. Proses mendapatkan dorongan bertindak ini pada dasarnya sebuah proses penyadaran akan keinginan diri sendiri yang biasanya terkubur. Setiap orang memiliki keinginan yang merupakan dorongan untuk bertindak, namun seringkali dorongan tersebut melemah karena faktor luar. Melemahnya dorongan ini bisa dilihat dari hilangnya harapan dan ketidakberdayaan. Motivasi karyawan tatkala lebih pentingnya dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan setiap

pekerjannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Mubarqah & Yusuf, 2020) menemukan bukti empiris bahwa motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Budaya Organisasi merupakan nilai-nilai yang dianut bersama oleh anggota perusahaan dan mempengaruhi aspek-aspek pribadi dari seorang karyawan yang memungkinkan untuk mencapai kinerja yang diinginkan Robbins (2015). Aspek-aspek pribadi ini mencakup sifat, motif-motif, sistem nilai, sikap, pengetahuan dan keterampilan dimana akan mengarahkan tingkah laku, sedangkan tingkah laku akan menghasilkan kinerja yang optimal. Budaya Organisasi berkaitan dengan efektivitas kinerja yang membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan pekerjaan dalam suatu organisasi. Semakin tinggi kesadaran karyawan dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan maka kinerja karyawan akan meningkat. Karyawan yang memiliki visi dan misi biasanya memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil. Hal ini akan memberikan dorongan yang kuat terhadap karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas yang telah diberikan dengan efisien dan efektif yang kemudian akan memberikan pengalaman kerja dan rasa tanggung jawab tentang hasil pekerjaan-pekerjaan yang dilakukannya. Pada akhirnya semua ini akan meningkatkan kepuasan kerja. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi dapat berdampak kepada produktivitas kerja yang diberikan bagi perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Xaverius, 2016), dan menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Adanya peran dari motivasi yang baik ternyata belum dirasa cukup dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan tanpa adanya kepuasan dari karyawan yang bersangkutan. Kepuasan kerja menurut (Robbins et al., 2013) bahwa Kepuasan kerja sikap karyawan terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya penghasilan yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakni apa yang seharusnya mereka terima. Hal ini karena dengan adanya komitmen dari organisasi dapat menimbulkan kepuasan karyawan terhadap organisasinya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tarigan, 2017) menunjukkan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kemudian Lukito (2016) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap kinerja melalui Kepuasan kerja**

Budaya organisasi yang lemah dan ketidakjelasan aturan dalam instansi dapat mengakibatkan karyawan bertindak semaunya tanpa aturan. Tindakan tersebut merupakan indikasi bahwa karyawan mempunyai sikap indisipliner. Sebaliknya, jika instansi memiliki budaya organisasi yang baik, maka akan terbentuk pula kebiasaan yang baik para karyawan. Kebiasaan ini akan melekat dalam diri karyawan secara positif, mempengaruhi sikap serta perilakunya dan menjadikan karyawan tersebut terbiasa bekerja sesuai aturan. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Luthans (2012:98), bahwa budaya organisasi berpengaruh pada kinerja karyawan. Budaya organisasi yang kuat dapat membantu karyawan belajar juga

beradaptasi dengan lingkungannya yang mana mempengaruhi pada kinerja karyawan. Adanya kepuasan kerja sangat diharapkan karyawan terutama terhadap kesejahteraan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Hal ini karena dengan adanya komitmen dari organisasi dapat menimbulkan kepuasan seseorang terhadap organisasinya. Hasil penelitian (Tarigan, 2017) menemukan bukti empiris bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Kepuasan kerja sebagai perasaan dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Adanya kepuasan sangat diharapkan karyawan terutama terhadap kesejahteraan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Hal ini karena dengan adanya komitmen dari organisasi dapat menimbulkan kepuasan seseorang terhadap organisasinya. Menurut (Robbins et al., 2013) bahwa kepuasan kerja sikap karyawan terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya penghasilan yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima. Adanya suatu kepuasan kerja dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen yang lainnya. Kepuasan kerja dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai organisasi itu sendiri, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi. Oleh karena itu kepuasan kerja akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi. Seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang kuat akan terdorong untuk melakukan tugas yang diberikan kepadanya dengan hasil yang berkualitas tinggi dan waktu penyelesaian sesuai dengan target yang telah ditentukan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja Karyawan. (Mubaroqah & Yusuf, 2020) menemukan bukti empiris bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Metode penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada lingkungan bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menanyakan hubungan kasual (sebab-akibat). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu peneliti menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara dalam melakukan teknik pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang terdaftar sebagai karyawan tetap di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Pekanbaru yang akan menjadi objek penelitian dan penentuan sampel. Dari jumlah populasi dan menggunakan slovin, maka dapat diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 125 responden. Pengambilan sampling menggunakan Stratified random sampling

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas data ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrument penelitian dikatakan mempunyai validitas yang kuat apabila instrumen tersebut mengukur apa sebenarnya yang diukur. ini merupakan uji yang menunjukkan seberapa besar item pernyataan mewakili konsep atau variabel yang diukur.

**Tabel 1:** Uji Validitas

Budaya organisasi	Kepuasan kerja	Motivasi	Kinerja
0,824	0,725	0,891	0,810
0,756	0,907	0,825	0,822
0,713	0,840	0,878	0,788
0,788	0,791	0,865	0,788
0,778	0,773		0,708
			0,784
			0,809
			0,709
			0,705
			0,715

Sumber : Data Hasil Olahan, 2023

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas dari suatu pengukuran mengindikasikan stabilitas dan konsistensi dari instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk menguji suatu "kebaikan" dari pengukuran

**Tabel 2:** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Composite	Ket
Budaya organisasi	0,831	0,881	Reliabel
Kepuasan kerja	0,867	0,904	Reliabel
Motivasi	0,888	0,922	Reliabel
Kinerja	0,921	0,934	Reliabel

Sumber : Data Hasil Olahan, 2023

## Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menggunakan Adjusted R-squared yang menunjukkan berapa persentase variasi konstruk endogen/kriterium dapat dijelaskan oleh konstruk yang dihipotesiskan memengaruhinya (eksogen/prediktor). Adjusted R-squared hanya ada untuk variabel endogen (Sholihin & Ratmono, 2013)

Hasil nilai Adjusted R-squared dapat dilihat sebagai berikut

**Tabel 3** Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Struktur	R Square	R Square Adjusted
Motivasi	0,512	0,504
Kinerja Karyawan	0,693	0,684

Sumber: Data hasil olahan, 2023

Dari Tabel.3 diperoleh nilai R Square motivasi sebesar 0,512. Artinya adalah sebesar 51,2% variabel motivasi dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kepuasan kerja. Kemudian diperoleh nilai R Square Adjusted kinerja karyawan sebesar 0,684. Artinya adalah sebesar 68,4% variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi, kepuasan kerja.dan motivasi,

## Uji Hipotesis

Dalam hal ini dilakukan metode bootstrapping terhadap sampel, pengujian dengan bootstrapping juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah pada data penelitian. Hasil pengujian dengan bootstrapping dari analisis PLS dapat dilihat sebagai berikut: Uji PLS atau Partial Least Square merupakan pendekatan persamaan struktrural (Structural Equation Modelling/SEM) berbasis varian. Pendekatan ini digunakan untuk melakukan analisis jalur yang banyak digunakan dalam studi keperilakuan, sehingga PLS menjadi teknik statistik yang digunakan dalam model yang lebih dari satu variabel dependen dan variabel independen.

**Tabel 4** Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	T Stat	P Values	Keputusan
<i>Direct</i>				
Budaya organisasi terhadap Motivasi	0,481	6,502	0,000	Berpengaruh
Kepuasan Kerja terhadap Motivasi	0,313	4,151	0,000	Berpengaruh
Motivasi terhadap Kinerja Karyawan	0,371	4,182	0,000	Berpengaruh
<i>Indirect</i>				
Budaya organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi	0,179	3,477	0,001	Berpengaruh
Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi	0,116	2,965	0,003	Berpengaruh

Sumber: Data hasil olahan, 2023

Dari Tabel 4 dapat diketahui hasil pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut:

#### **Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi**

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,481 dengan t-statistics sebesar 6,502 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (6,502) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Setiap peningkatan budaya organisasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan motivasi sebesar 0,481 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

#### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap motivasi**

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,313 dengan t-statistics sebesar 4,151 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (4,151) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Motivasi. Setiap membaiknya kepuasan kerja sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Motivasi sebesar 0,313 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

#### **Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,371 dengan t-statistics sebesar 4,182 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (4,182) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Motivasi

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Setiap membaiknya Motivasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,371 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

### **Pengaruh budaya organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi**

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,179 dengan t-statistics hitung sebesar 3,477 dan P value 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (3,477) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,001) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi. Setiap peningkatan budaya organisasi yang dimediasi oleh motivasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,179 sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

### **Pengaruh kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi**

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,116 dengan t-statistics hitung sebesar 2,965 dan P value 0,003. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (2,965) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,003) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi. Setiap peningkatan kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,116 sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Budaya organisasi berpengaruh terhadap motivasi karyawan. Semakin baik Budaya organisasi yang dimiliki perusahaan maka motivasi akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik Budaya organisasi yang dimiliki perusahaan maka motivasi akan semakin menurun.
2. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi. Semakin tinggi Kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka motivasi akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik Kepuasan kerja yang dimiliki maka motivasi akan semakin menurun. Hal ini dilihat dari karyawan yang senantiasa membangun keyakinan dan saling percaya diantara rekan kerja demi kemajuan perusahaan. Namun kepercayaan antar karyawan masih menjadi perhatian perusahaan agar stabilitas dalam pekerjaan berjalan dengan baik.
3. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi motivasi. Semakin baik Budaya organisasi yang dimiliki perusahaan maka kinerja karyawan yang



dimediasi motivasi akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik budaya organisasi yang dimiliki perusahaan maka kinerja karyawan yang dimediasi motivasi akan semakin menurun. Hal ini dilihat dari respon karyawan yang cukup baik terhadap promosi jabatan yang ada diperusahaan. motivasi yang tinggi dapat menghasilkan kinerja yang baik.

4. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi motivasi. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki maka kinerja karyawan yang dimediasi motivasi akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan yang dimediasi motivasi akan semakin menurun. Hal ini dilihat dari karyawan dapat mengimplementasikan transfer knowledge yang diberikan. Mengingat di era VUCA saat ini, dimana kondisi yang tidak menentu, BRI menetapkan motto perubahan yaitu transformasi BRI dimana karyawan harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga motivasi yang ada pada diri karyawan harus ditingkatkan yang pada akhirnya dapat melahirkan inovasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam memenangi persaingan didalam bisnisnya ini tentunya harus didukung penuh dengan progres nyata dari perusahaan sehingga karyawan dapat mengikuti perubahan-perubahan dengan kreativitas dan inovasi diri yang mereka ciptakan tanpa perasaan cemas dan kebingungan.
5. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi Motivasi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin kurang baik Motivasi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

## Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bank BRI Cabang Pekanbaru agar dapat lebih meningkatkan budaya organisasi dengan membuka forum meeting terbuka baik harian seperti pada saat pelaksanaan morning briefing atau doa pagi bersama pada awal hari kerja, maupun membahas persoalan – persoalan kerja secara mingguan dalam meeting mingguan atau morning coffe break setiap akhir minggu kerja dan meeting bulanan atas evaluasi kerja bulanan dan pembahasan tantangan untuk bulan selanjutnya yang akan dihadapi secara konsisten dilaksanakan sehingga dapat membentuk komunikasi yang baik dan menghilangkan rasa sungkan dari karyawan untuk berpendapat yang tujuannya bersama-sama berupaya mencapai tujuan bersama sejalan tujuan perusahaan.

2. Bank BRI Cabang Pekanbaru agar dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja dengan lebih memperhatikan perihal promosi jabatan yang ada. Proses seleksi yang transparan agar seluruh karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam mengejar jenjang karier maupun promosi yang diberikan oleh perusahaan.
3. Bank BRI Cabang Pekanbaru dapat meningkatkan motivasi karyawan dengan menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk berprestasi, yaitu berupa kompetisi inovasi yang terbuka untuk seluruh karyawan untuk mengikutinya dengan diimingi reward dan insentif bagi pemenang guna merangsang karyawan menciptakan inovasi dalam pekerjaannya.
4. Secara umum penilaian atas kinerja karyawan sudah baik, namun masih perlu diperhatikan untuk melakukan penguatan organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja pada pencapaian pertumbuhan bisnis, peran karyawan dalam mencapai jumlah target nasabah, dengan membuat turunan target tahunan menjadi target bulanan bahkan mingguan yang dibagi sesuai porsi kerja karyawan serta pengawasan dan evaluasi secara berkala sehingga pencapaian dapat dikawal lebih baik. Kemudian juga perlu diperhatikan pemberian layanan sesuai SLA dan analisa risikonya rendah dalam melakukan pekerjaan dengan kembali melakukan training dan bimbingan langsung kepada karyawan yang dianggap berkinerja rendah agar pekerja lebih paham dalam melaksanakan tugas sesuai standar operasional dan target waktu penyelesaian tugas dan dapat meminimalkan resiko-resiko kerja atas transaksi yang dikelolanya. Selanjutnya untuk karyawan yang tidak disiplin dalam menghadiri morning briefing atau doa pagi bersama agar dapat dilakukan penegakan law enforcement berupa peringatan dan teguran tertulis. Sehingga dengan demikian diharapkan dapat menjadikan karyawan yang memiliki profesionalitas yang diharapkan perusahaan.
5. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode wawancara serta angket terbuka dalam penelitian, agar data yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Disamping itu juga perlu menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan berdasarkan karakteristik serta alat analisis yang berbeda

## Daftar pustaka

- Akbar, F. H., Hamid, D., & Djudi, M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(2), 79-88.
- Apriyanti, L., & Khurosani, A. (2018). Analisis Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan, Serta Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Karyawan Bank BTN Cabang Cilegon, Banten). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 2(2), 204-221.

- Auklah, P. S., Cheosangkul, A., Karsten, L., Mavondo, F., Pratt, C. B., Supangco, V. T., Talavera, M. G. V., Wijaya, A., Alif, G., & Hamid, A. J. A. (2012). THE SOUTH EAST ASIAN JOURNAL.
- Awolusi, O. D. (2013). Effects of motivation on employees job commitment in the Nigerian banking industry: An empirical analysis. *International Journal of Business and Innovation Research*, 1(3), 1-17.
- Aziizah, D. R., Wirawan, W., & Thalib, S. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, 1(2).
- Cheema, A. M., & Abbas, M. (2017). Organizational culture impact on banking performance in presence of organizational commitment: A case of banking sector of Pakistan. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(18), 67-83.
- Julibrk, J., Deli, M., Mitrovi, S., & Julibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in Psychology*, 9, 132.
- Davidescu, A. A., Apostu, S.-A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees-Implications for Sustainable Human Resource Management. In *Sustainability* (Vol. 12, Issue 15). <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- DINI, M. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Di Pt Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pasar Baru, Jakarta Pusat. Universitas Mercu Buana.
- Emron, E., Yohny, A., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta, Bandung.
- ENI, S. (2019). Pengaruh Motivasi Instrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Btpn Syariah Semarang). Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Ferdinand, A. (2014). *Metodologi pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitriani, R. N. (2020). Investigasi Peran Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Peran Motivasi Intrinsik di PT. Adi Satria Abadi Bantul. *EBBANK*, 11(1), 1-10.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 289-297. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/PRR-08-2017-0034>
- Harms, P. D., & Luthans, F. (2012). Measuring implicit psychological constructs in organizational behavior: An example using psychological capital. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 589-594.
- Hasibuan, M. S. P., & Hasibuan, H. M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayat, S. (2015). Peran Etika Kerja Islam dalam mempengaruhi Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Komitmen Organisasional (studi empiris pada pondok pesantren modern di Banten). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 12(2).

- Hunafa, A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Hasanah Bakery Gombang. Universitas Putra Bangsa.
- Ikhsan, M. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Sungai Penuh.
- Indarti, S. (2011). Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility) dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Bisnis (Studi pada BUMN dan BUMD di Propinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2), 669-685.
- Isyandi, B. (2014). Pengaruh Motivasi dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya Terhadap Disiplin Kerja Tenaga Paramedis pada Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM Pratomo Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ekonomi*, 22(3), 107-122.
- Jogiyanto, H. M., & Abdillah, W. (2015). Partial least square (PLS): Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan ke-1*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kawiana, I. G. P., Dewi, L. K. C., Martini, L. K. B., & Suardana, I. B. R. (2018). The influence of organizational culture, employee satisfaction, personality, and organizational commitment towards employee performance. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 5(3), 35-45.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2009). *Management*. Canada. Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- Leblebici, D. (2012). Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance*, 1(1), 38-49.
- Lina, D. (2014). Analisis pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem reward sebagai variabel moderating. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 14(1).
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., & Valentine, S. R. (2015). *Human resource management: Essential perspectives*. Cengage Learning.
- Mokhtar, M. Z., Tarmizi, R. A., Ayub, A. F. M., & Nawawi, M. D. H. (2013). Motivation and performance in learning calculus through problem-based learning. *International Journal of Asian Social Science*, 3(9), 1999-2005.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2008). *Organizational behavior managing people and organizations*. Dreamtech Press.
- Mubaroqah, S. T. M. S. T., & Yusuf, M. (2020). Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada dinas pertanian kotabima. *KINERJA*, 17(2), 222-226.
- Nazir, M. (2011). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Permadi, I. M. Y., & Suana, I. W. (2017). Pengaruh kompensasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Udayana University.

- Perwita, A. D., Nurmalina, R., & Affandi, J. (2017). Pengaruh faktor-faktor motivasi terhadap kinerja pegawai di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat dan Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 3(1), 102.
- Reynilda, R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Dankepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Hative Ambon. *Economix*, 8(2).
- Rizki, M., Parashakti, R. D., & Saragih, L. (2019). The effect of transformational leadership and organizational culture towards employees' innovative behaviour and performance.
- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organisational behaviour: Pearson Higher Education AU*.
- Robinson, S. P. (1994). *Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Terjemahan Yusuf Udaya, Jakarta: Arcon.
- Samidian, N. B. (2015). *Kontribusi Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Terhadap Minat Belajar Matematis Siswa Kelas Iii Smp'xariasura Taei* Najaran. Muhammadiyah University Of Surakarta.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keahlian Buku 2*.
- Siddiqi, T., & Tangem, S. (2018). Impact Of Work Environment, Compensation, And Motivation On The Performance Of Employees In The Insurance Companies Of Bangladesh. *South East Asia Journal Of Contemporary Business, Economic and Law*, 15(5), 153-162.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sujarwo, A., & Wahjono, W. (2017). Pengaruh motivasi kerja dan perilaku inovatif terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (studi kasus pada LKP Alfabank Semarang). *INFOKAM*, 13(1).
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 1 Cetakan keempat*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tarigan, S. A. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Matrix Jaya Indomas Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(1), 123-129.
- Uno, H. B. (2012). *Motivation theory and measurement. Analysis in Education Field*. Bumi Aksara Publication, Jakarta, 3-10.
- Wardani, A. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal. IAIN SALATIGA.
- Wulantika, L., & Koswara, R. P. (2017). *Iklim Organisasi Dan Karakteristik Pekerjaan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja (Survey Pada Telemarketing PT. Bank UOB Buana Bandung)*.
- Xaverius, S. S. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Intention to Leave (Studi pada Karyawan PT. Bitung Mina Utama). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).