

**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. BNI 46 (PERSERO) TBK
UNIT KARTU KREDIT PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

**ARIEF RAHMAN
17110023
MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

UNIVERSITAS PALEMBANG

**FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

2021

**UNIVERSITAS PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI**

PALEMBANG

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arief Rahman
NIM : 17.110.023
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Mata Kuliah Pokok : SDM
Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BNI 46
(PERSERO) TBK UNIT KARTU KREDIT
PALEMBANG

4x6 latar
kuning

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian comprehensive

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : _____
H. Pantani Dahlan, SE, M.Si

Pembimbing II : _____
Drs. H. Haikal, SE, M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Palembang

Abdullah Rasjid, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arief Rahman
NIM : 17.110.023
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Mata Kuliah Pokok : SDM

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT. BNI 46 (PERSERO) TBK UNIT KARTU KREDIT
PALEMBANG

Pembimbing : H. Pantani Dahlan, SE, M.Si
Drs. H. Haikal, SE, M.Si

Ketua : H. Pantani Dahlan, SE, M.Si

Anggota : Dra. Hj. Tri Fatrie F, M.Si
Martini, SE, M.Si

Tanggal Ujian : 24 Juli 2021

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut prediksi kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, Juli 2021
Pembuat pernyataan,

Arief Rahman
NIM 17.110.023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S: Ar-Ra’d ayat 11)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Al-Insyirah, 6-8).

“Barangsiapa yang menginginkan dunia maka hendaklah dengan ilmu, barangsiapa yang menginginkan akhirat, maka hendaklah dengan ilmu, barangsiapa yang menginginkan keduanya, maka hendaklah dengan ilmu”

(Imam Syafi’i)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Ayah (Alm) dan Ibu Tercinta**
- **Istri Tercinta**
- **Adik Ilham dan Fitri Tersayang**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita penjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk serta rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengambil judul “PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BNI 46 (PERSERO) TBK UNIT KARTU KREDIT PALEMBANG”, dimana penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Palembang. Selesaiannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan-bantuan pihak lain, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Bapak Zulkifli.S Mukti,SH.,MH, Selaku Rektor Universitas Palembang
2. Bapak Abdullah Rasjid, S.E., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak H. Pantani Dahlan, SE, M.Si, Selaku Pembimbing Satu
4. Bapak Drs. H. Haikal, SE, M.Si, Selaku Pembimbing Dua
5. Ketua Prodi
6. Sekertaris Prodi
7. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran
8. Pimpinan dan seluruh star/karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Palembang
9. Seluruh Staf pengajar serta karyawan Universitas Palembang
10. Teman-teman seangkatan
11. Almamater

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikan penuisan skripsi ini dan dengan harapan semoga berguna bagi kita semua.

Palembang, Juni 2021
Penulis,

Arief Rahman
NIM 17.110.023

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BNI 46 (PERSERO) TBK UNIT KARTU KREDIT PALEMBANG

Penelitian ini menguji pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Metode pengambilan sampelnya adalah probability sampling dengan teknik *simple random sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisisioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berarti H_0 ditolak H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh Kompetensi (X_1) dan Motivasi (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y), baik secara bersama-sama maupun parsial.

Kata kunci : Kompetensi, Motivasi, dan Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kompetensi.....	11
2.1.1.1 Karakteristik Kompetensi	13
2.1.1.2 Tipe Kompetensi	13
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi ..	16
2.1.2 Motivasi.....	18
2.1.2.1 Tujuan Motivasi	19
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi	20

2.1.2.3	Faktor Penghambat Pemberian Motivasi	16
2.1.2.4	Upaya-Upaya Memotivasi Karyawan	22
2.1.2.5	Jenis-Jenis Motivasi	24
2.1.3	Kinerja	25
2.1.3.1	Tujuan Penilaian Kinerja.....	26
2.1.3.2	Kontribusi Kinerja.....	26
2.1.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	27
2.1.3.4	Syarat-Syarat Penilaian Kinerja	30
2.1.3.4	Pengukuran Kinerja.....	31
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Berfikir.....	40
2.4	Hipotesis.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	41
3.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	41
3.3	Desain Penelitian.....	41
3.4	Jenis dan Sumber Data	42
3.5	Populasi dan Sampel	43
3.5.1	Populasi	43
3.5.2	Sampel.....	44
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	45
3.7	Teknik Analisis	47
3.7.1	Uji F (Anova)	47
3.7.2	Uji t.....	48
3.7.3	Analisis Koefisien Determinasi (R)	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	50
-----	-------------------------------	----

4.2 Hasil Penelitian	51
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Distribusi Responden	51
4.3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.3.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan	52
4.3.1.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	52
4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden	53
4.4.1 Variabel Kompetensi X_1	53
4.4.2 Variabel Motivasi X_2	57
4.4.3 Variabel Kinerja Karyawan Y_1	61
4.5 Uji Statistik / Analisis Data	65
4.5.1 Validasi Data	65
4.5.2 Uji Reabilitas	67
4.6 Teknik Analisis	68
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.6.2 Uji Hipotesis.....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan PT Bank BNI 46 Unit Kartu Kredit Palembang	44
Tabel 3.2 Kerangka Sampel	45
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 3.4 Intrument Skala Likert	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	52
Tabel 4.4 Kompetensi (X.1.1)	53
Tabel 4.5 Kompetensi (X.1.2)	54
Tabel 4.6 Kompetensi (X.1.3)	54
Tabel 4.7 Kompetensi (X.1.4)	55
Tabel 4.8 Kompetensi (X.1.5)	56
Tabel 4.9 Kompetensi (X.1.6)	56
Tabel 4.10 Motivasi (X.2.1)	57
Tabel 4.11 Motivasi (X.2.2)	58
Tabel 4.12 Motivasi (X.2.3)	58
Tabel 4.13 Motivasi (X.2.4)	59
Tabel 4.14 Motivasi (X.2.5)	60
Tabel 4.15 Motivasi (X.2.6)	60
Tabel 4.16 Kinerja Karyawan (X.3.1)	61
Tabel 4.17 Kinerja Karyawan (X.3.2)	62
Tabel 4.18 Kinerja Karyawan (X.3.3)	62
Tabel 4.19 Kinerja Karyawan (X.3.4)	63
Tabel 4.20 Kinerja Karyawan (X.3.5)	64
Tabel 4.21 Kinerja Karyawan (X.3.6)	64

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kompetensi	65
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Motivasi	66
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	67
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.26 Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.27 Hasil Uji F (Simultan).....	69
Tabel 4.28 Hasil Uji t (Parsial)	70
Tabel 4.29 Hasil Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4.1 PT Bank Bank Negara Indonesia 46 Unit LNC Palembang	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Hasil Uji Instrumen	65
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	65
Lampiran 4 Hasil Teknik Analisis	68
Lampiran 5 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi dibidang ekonomi ditandai dengan banyaknya badan usaha yang tumbuh dan berkembang salah satunya dibidang perbankan. Persaingan dalam Perbankan mengakibatkan banyaknya upaya peningkatan bisnis oleh setiap perusahaan baik berupa meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan maupun inovasi bisnis yang didasarkan dengan kebutuhan konsumen.

Produk utama dalam kegiatan perbankan adalah dengan menyediakan layanan penyimpanan dana masyarakat, dan disalurkan kembali dalam bentuk pinjaman (kredit), semakin berkembangnya teknologi maka produk yang ditawarkan semakin bervariasi. Pinjaman (kredit) yang diberikan tidak hanya dalam bentuk tunai akan tetapi dapat diberikan melalui kartu kredit sebagai sarana pemenuhan kebutuhan konsumen. Hal ini merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan perbankan terhadap nasabah, selain itu sumber daya manusia juga berperan penting agar perusahaan memenangkan persaingan dalam lingkungan bisnis.

Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dan memerlukan perhatian tersendiri karena akan mempengaruhi prestasi, loyalitas, serta kecintaan terhadap pekerjaan. Keadaan ini menciptakan sumber daya manusia sebagai asset yang sangat penting dan harus ditingkatkan efisiensinya untuk menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik.

Untuk mencapai tujuan organisasi, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja karyawan adalah hal yang penting diperhatikan untuk organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global yang berubah.

Terdapat faktor-faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya motivasi, kurangnya ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurunkan semangat kerja.

Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuann organisasi. Selain itu, kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan perusahaan. Kinerja perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada faktor tujuan, standar, umpan balik, dan kompetensi. Hal ini dapat dilihat dari kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:106) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Muhammad Busro (2018: 26) Kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan faktor-faktor

internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan suatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Kinerja perusahaan dipengaruhi oleh banyaknya faktor yang dapat digolongkan pada faktor tujuan, standar, umpan balik, kompetensi. Salah satu tujuan kinerja perusahaan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang adalah yaitu perusahaan berharap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan meningkat dan dapat membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta target penagihan kartu kredit (aset bank BNI) setiap bulan yang akan diakumulasikan tiap tahunnya terpenuhi. Tetapi pimpinan menyadari munculnya faktor-faktor penyebab yang berdampak kepada karyawannya sehingga cenderung asal saja dalam bekerja, menurunnya kinerja karyawan disebabkan kurangnya kompetensi dan disiplin kerja yang diterapkan pimpinan masih belum cukup bagi karyawan, serta masih banyaknya faktor yang seharusnya memfasilitasi dan menjadikan sebagai nilai tambah justru menjadi penyebab penurunan kinerja karyawan.

Kuantitas hasil kerja pada karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang ini sebagian maksimal, berdasarkan wawancara hal itu dijelaskan karena di dalam setiap proses produksi pihak perusahaan telah mengeluarkan biaya cukup besar akan sangat merugikan perusahaan apabila hasil yang didapatkan tidak memenuhi target dari perusahaan. Terkadang waktu yang ditargetkan perusahaan untuk menyelesaikan target penagihan kartu kredit (aset bank BNI) tidak tercapai, karena melebihi waktu yang telah ditentukan. Masalah ketepatan waktu seperti karyawan datang terlambat, stres saat bekerja, melebihi

waktu jam istirahat, dan melebihi waktu produksi. Karyawan yang sering membuat ulah atau perilakunya negatif di tempat kerja. Dengan begitu, dikhawatirkan tugas pokok dan fungsi dari karyawan yang bersangkutan terganggu. Selain itu, kinerja secara umum di dalam perusahaan juga tidak menutup kemungkinan ikut terganggu. Dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu kredit Palembang yaitu sering kedatangan menggunakan *gadget* pada jam kerja, sering menunda pekerjaan yang telah diberikan, beban kerja yang terlalu padat.

Umpan balik merupakan laporan kemajuan baik produktivitas maupun kuantitas yang diinginkan dicapai suatu perusahaan, sebenarnya produktivitas yang dihasilkan cukup baik, terbukti cukup seringnya target tagihan kartu kredit beberapa tim dalam unit terpenuhi.

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan dapat dicapai, tetapi fenomena dapat dilihat dari aktivitas kenaikan atau penurunan jumlah tagihan kartu kredit yang tertagih dan tidak tertagih, misalnya jika salah satu saja kinerja karyawan yang menurun terlihat dari jumlah telpon keluar yang digunakan karyawan untuk melakukan tagihan yang memiliki target melakukan tagihan melalui panggilan telepon keluar sebanyak 18.150/minggu maka akibat penurunan kinerja karyawan di PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang mengalami kerugian puluhan juta setiap bulannya itu karena target panggilan keluar tidak maksimal, sedangkan akibat kerugian lainnya waktu yang terpakai menjadi tidak efektif dan efisien. terbukti ditemukannya sebagian karyawan sedikit lalai dan dikarenakan tidak diberikan sanksi yang tegas bagi karyawan

yang tidak mencapai target walaupun karyawan telah ingatkan. serta pimpinan kurang dihargai karena lingkungan kerja masih menyerap sistem senioritas yang mana dalam setiap tim pimpinan yang di tunjung bukan dari senioritas melainkan produktivitas. kepada karyawannya, ini dapat dilihat berdasarkan informasi yang di peroleh sebgai karyawan.

Kesesuaian antara Kompetensi dan Motivasi yang diterapkan dengan apa yang diharapkan bawahan menjadi suatu masalah yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Seperti pada karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang sebagai perusahaan milik negara di indonesia memahami bahwa faktor Motivasi berperan penting dalam perkembangan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Palembang. Pemimpin perusahaan harus menyadari bahwa perubahan akan terus ada sejalan dengan perkembangan perusahaan. Semakin besar ukuran perusahaan akan cenderung menjadi kompleks keadaannya yang merupakan sumber potensial untuk timbulnya konflik. Dalam menangani kondisi tersebut, PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang serta memerlukan cara mengatasi konflik yang ada tanpa mengurangi kinerja dari karyawannya sehingga dapat memotivasi karyawan tersebut.

Menurut Muhammad Busro (2018:51) Motivasi merupakan suatu rangkaian kegiatan pemberian dorongan, yaitu bukan hanya kepada orang lain melainkan juga pada diri sendiri. Pemimpin perusahaan biasanya menggunakan hadiah atau menyediakan fasilitas dan tempat yang nyaman sebagai alat untuk memotivasi karyawannya. Bahkan adapula pemimpin yang menghargai pendapat

karyawannya dengan cara mendengarkan ide-ide dari para bawahan sebelum sebelum mengambil keputusan. Motivasi akan muncul ketika karyawan merasa dihargai oleh perusahaan. Aspek motivasi kerja karyawan juga menjadi aspek penting dalam kinerja karyawan agar tujuan tertentu yang telah ditetapkan perusahaan dapat tercapai.

Motivasi yang diberikan pimpinan perusahaan belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan penagihan kartu kredit, kondisi ini dapat ditandai dengan tempat kerja pada PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Palembang, tempat bekerja karyawan sempit dikarenakan banyaknya jumlah karyawan meskipun pendingin ruangan telah dinyalakan tapi masih menimbulkan ketidaknyamanan dan gerah, sehingga sebagian karyawan tidak fokus dan akibatnya lalai dalam menjalankan pekerjaannya, adanya motivasi dan mementingkan setiap bulan menerima gaji/upah saja, tanpa memikirkan hasil yang optimal dan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya oleh sebagian karyawan menyebabkan karyawan tetap khususnya merasa lalai dan kalah bersaing dengan karyawan kontrak. Adapun pelatihan kerja pada PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang yang telah diberikan kepada karyawan tetap maupun kontrak tidak selalu sama. Walaupun keduanya mendapatkan pelatihan kerja, karyawan tetap mendapatkan pelatihan lebih profesional di bandingkan karyawan kontrak sedangkan karyawan kontrak mendapatkan pelatihan standar. Semua fasilitas yang disediakan oleh perusahaan dalam berkerja hal ini bahkan membuat tidak sedikit karyawan tetap merasa aman, nyaman dan merasa berada dalam lingkungan kerja rendah resiko serta tanpa kekhawatiran

yang berdampak kinerja karyawan stagnan. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya karyawan kontrak yang mampu melakukan pekerjaan lebih baik dari karyawan dan mencapai target penagihan kartu kredit juga memenuhi semua kewajibannya dalam bekerja, sebaliknya jika dibandingkan dengan karyawan tetap yang sebagian tidak dapat mencapainya.

Kurangnya motivasi diri karyawan membuat kinerja karyawan menurun ini sangat terlihat dari produktifitas yang dihasilkan tidak sesuai dengan target penagihan kartu kredit dalam satu tahun serta akibat kurangnya motivasi karyawan ini membuat pihak perusahaan telah mengeluarkan biaya cukup besar, akan sangat merugikan perusahaan apabila hasil yang didapatkan tidak memenuhi target dari perusahaan. Terkadang waktu yang di targetkan perusahaan untuk menyelesaikan proses produksi terkadang kurang, sehingga melebihi waktu yang telah di tentukan. Mungkin ini salah satunya juga penyebab menurunnya kinerja dan motivasi kondisi ini pula dikaitkan dengan terlihat kurang disiplin karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang untuk melihat pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Terutama dengan kondisi karyawan yang bekerja di unit kartu kredit, dengan kondisi tersebut perusahaan diharapkan dapat mencari kebijakan dan memberikan keputusan yang tepat dan diyakini mampu ditaati dan dijadikan panduan karyawan dalam meningkatkan produktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Telah dilakukan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu kompetensi, motivasi, dan kinerja karyawan, antara lain:

Penelitian Apri Biman Santoso (2019) dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Sumber Berkah Indonesia (SBI) (Prabumulih)” menunjukkan hasil kompetensi maupun motivasi berpengaruh positif dan signifikan serta terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian kedua oleh Ron Rozada (2020) dengan judul Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Dosen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Gresik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Dosen, variabel Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Dosen. Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh kinerja dan motivasi karyawan masih memperlihatkan hasil yang tidak konsisten. Berdasarkan penelitian uraian di atas maka penulis tertarik untuk menggunakan judul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA**

KARYAWAN PT. BNI 46 (PERSERO) TBK UNIT KARTU KREDIT PALEMBANG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang?
2. Adakah pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang ?
3. Adakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaar, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat dan dapat membantu dalam melakukan kompetensi yang sesuai diharapkan bawahannya, agar dapat memotivasi karyawan dan membuat kinerja karyawan di PT. BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna, terutama pada ilmu manajemen sumber daya manusia yang meneliti tentang pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Almamater

Sebagai referensi yang dapat memberikan masukan dan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kompetensi

Menurut UU No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 1 (10) Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Veithzal (2011:298), kompetensi adalah kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten yang berarti cakap, mampu, terampil. Kompetensi mengacu kepada atribut/ karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya.

Menurut Djaman satori (2007:22) menyebutkan kompetensi berasal dari bahasa inggris competency yang berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Jadi kompetensi adalah performan yang mengarah pada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkannya.

Mudrajad Kuncoro (2005:44) juga mengatakan kompetensi inti adalah nilai utama perusahaan/organisasi dalam penciptaan keahlian dan kapabilitas yang disebarkan melalui bermacam garis produksi ataupun bisnis.

Moh. Uzer Usman (2006:4) menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang

menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif.

Pengertian kompetensi juga dijelaskan dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 Tanggal 21 Nopember 2003, Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristis yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif, dan efisien.

Menurut Wibowo (2017:271) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan bidang tersebut. Menurut Spencer dan Spencer dalam (Wibowo 2017:272) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama.

Menurut Armstrong dan Baron dalam (Wibowo 2017:272) kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik.

2.1.1.1 Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam (Wibowo 2017:272), terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep orang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

2.1.1.2 Tipe Kompetensi

Wibowo (2017) menjelaskan ada beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
2. *Influence competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasi.
3. *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
4. *Interpersonal competency*, meliputi, empati, membangun konsensus, *networking*, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan jadi *team player*.
5. *Thinking competency*, berkenaan dengan, berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
6. *Organizational competency*, meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemampuan, dan mengambil resiko yang diperhitungkan.
7. *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang, *team building*, mendorong partisipasi,

mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.

8. *Leadership competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan melopori kesehatan tempat kerja.
9. *Client service competency*, merupakan kompetensi berupa : mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun *partnership* dan berkomitmen terhadap kualitas.
10. *Bussines competency*, merupakan kompetensi yang meliputi : manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.
11. *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.
12. *Technical/operational competency*, kompetensi berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian tekhnis dan profesional dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Zwell dalam (Wibowo 2017:283) beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi sebagai berikut:

1. Keyakinan dan Nilai-Nilai

Yaitu Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2. Pengalaman

Yaitu keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

3. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik, dan umpan balik.

4. Karakteristik Kepribadian

Yaitu kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik,

menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

5. Motivasi

Merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

6. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- 1) Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa diantara pekerja yang dimasukan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- 2) Sistem penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.

- 3) Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
- 4) Filosofi organisasi-misi, visi dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
- 5) Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- 6) Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
- 7) Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

2.1.2 Motivasi

Kreitner dan Kinicki dalam (Wibowo 2017:322) menyatakan Motivasi merupakan proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behavior*.

Menurut Hasibuan (2016: 216) motivasi berasal dari bahasa Latin, *Mavare* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2016: 218) motif adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Teori motivasi yang sering disebut adalah Teori Hierarki Kebutuhan oleh Abraham Maslow. Teori ini dipelopori oleh Abraham Maslow pada tahun yang menyatakan bahwa manusia mempunyai berbagai keperluan dan mencoba mendorong untuk bergerak memenuhi keperluan tersebut.

Manfaat Motivasi menurut Ishak Arep dan Tanjung (2003:16) manfaat motivasi yang utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang – orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya, pekerjaan diselesaikan sesuai standart yang benar dan dalam skala waktu yang sudah ditentukan, serta orang akan senang melakukan pekerjaannya.

2.1.2.1 Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2010:146), tujuan dari motivasi adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- 4) Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.

- 8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas- tugasnya.
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Viethzal Rivai (2011:838) beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja

Yaitu segala sesuatu atau kondisi yang dirasakan disekitar para karyawan yang biasanya berpengaruh pada diri karyawan didalam pelaksanaan tugasnya, seperti hubungan antara atasan dan bawahan yang harmonis.

2. Gaji yang adil dan Kompetitif

Yaitu balas jasa yang diterima karyawan sebagai konsekuensinya dan status sebagai karyawan yang memberi kontribusi dalam tujuan perusahaan.

3. Insentif

Yaitu pendorong atau perangsang diluar gaji yang diberikan dengan sengaja kepada karyawan agar timbul semangat yang besar untuk berprestasi.

4. Bonus

Masing-masing karyawan memperoleh imbalan yang sesuai dengan tugas, jabatan dan prestasi kerjanya dalam bentuk bonus.

5. Rasa aman dalam bekerja

Dalam hal ini rasa aman dalam bekerja merupakan hal yang dapat membuat karyawan merasa terpelihara oleh perusahaan, seperti perusahaan yang memberikan jaminan asuransi kesehatan kepada karyawan sehingga sewaktu-waktu dalam keadaan sakit tidak perlu mengeluarkan biaya terlalu banyak.

1. Penghargaan atau prestasi kerja

Yaitu karyawan akan merasa senang apabila hasil kerja yang dicapai lebih baik serta akan menjadi bangga apabila atasan memberikan penghargaan kepada mereka yang berprestasi.

2. Prilaku adil dari manajemen

Karyawan atau pegawai yang memiliki prestasi kerja dan akan tetap diperhatikan, fasilitas, penerapan disiplin kerja baik bagi semua karyawan juga pimpinan tanpa pilih kasih. Bila hanya karyawan atau pegawai mendapatkan perlakuan yang adil dari manajemen, maka mereka akan lebih giat dalam bekerja dan menimbulkan sikap profesional dalam bekerja untuk perusahaan demi mewujudkan tujuan perusahaan.

2.1.2.3 Faktor Penghambat Pemberian Motivasi

Menurut Saydam (2005:406), faktor yang dapat menjadi kendala atau hambatan dalam pemberian motivasi kepada seorang karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Sukar untuk menentukan alat yang tepat untuk dipakai karena setiap orang berbeda.
- b. Kemampuan perusahaan terbatas dalam memberikan kompensasi yang memadai untuk semua karyawan.
- c. Sangat sulit mengetahui tingkat kebutuhan setiap orang.
- d. Sukar untuk menentukan pemberian motivasi yang pas untuk semua orang.
- e. Kelemahan pimpinan dalam mengantisipasi perkembangan kebutuhan seorang karyawan.

2.1.2.4 Upaya-Upaya Memotivasi Karyawan

Menurut Danim (2004:41), cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Rasa Hormat (*Respect*)

Berikan rasa hormat secara adil, demikian juga penghargaan. Adil tidak berarti sama rata. Dengan demikian, dilihat dari aspek prestasi kerja, atasan tidak mungkin memberikan penghargaan atau rasa hormat yang sama kepada semua orang. Berikan penghargaan kepada karyawan atas dasar prestasi, kepangkatan, pengalaman, dan sebagainya.

2. Informasi (Information)

Berikan informasi kepada bawahan mengenai aktivitas organisasi, terutama tentang apa yang harus mereka lakukan dan bagaimana cara melakukannya. Informasikan standar prestasi, tentukan dan beritahukan apa yang

harus diperbuat. Berikan penjelasan-penjelasan mengenai kesalahan-kesalahan mereka secara edukatif dan persuasif.

3. Perilaku (Behaviour)

Usahakan mengubah perilaku sesuai dengan harapan bawahan dan dengan demikian dia mampu membuat bawahan berperilaku atau berbuat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Berikan pujian kepada bawahan yang rajin dan berprestasi, sehingga mereka berusaha lebih baik.

4. Hukuman (Punishment)

Berikan hukuman kepada staf yang bersalah di ruang yang terpisah. Jangan menghukum bawahan di depan orang lain, baik di depan rekan kerja maupun orang luar. Hukuman yang diberikan di depan orang lain dapat menimbulkan frustrasi dan merendahkan martabat.

5. Perintah (Command)

Perintah yang diberikan kepada bawahan sebaiknya bersifat tidak langsung (non-directive command). Adakalanya perintah yang seharusnya di-ya-kan, karena disampaikan secara salah akibatnya ditidak-kan. Berikanlah perintah laksana ajakan, dan jika perlu diawali dengan contoh.

6. Perasaan (Sense)

Interaksi antara atasan dengan bawahan adalah interaksi antarmanusia. Manusia adalah insan yang penuh perasaan. Tanpa mengetahui bagaimana harapan bawahan dan perasaan apa yang ada pada diri mereka, sangat sukar bagi pimpinan untuk memotivasi bawahan. Perasaan dimaksud antara lain rasa

memiliki, rasa partisipasi, rasa bersatu, rasa bersahabat, rasa diterima dalam kelompok, dan rasa mencapai prestasi.

2.1.2.5 Jenis-Jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2010:150) ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif?.

1. Motivasi Positif (Insentif Positif)

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berproduktivitas di atas produktivitas standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

Alat motivasi (daya perangsang) yang diberikan kepada bawahan adalah:

a. Insentif Nonmaterial

Insentif nonmaterial adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berbentuk penghargaan/pengukuhan berdasarkan prestasi kerjanya, seperti piagam, piala, atau medali.

b. Insentif Sosial

Insentif sosial adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berdasarkan prestasi kerjanya, berupa fasilitas dan kesempatan untuk mengembangkan kemampuannya, seperti promosi, mengikuti pendidikan, atau naik haji.

c. Insentif Material

Insentif material adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan berdasarkan prestasi kerjanya, berbentuk uang dan barang.

Insentif material ini bernilai ekonomis sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

2. Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

2.1.3 Kinerja

Payaman Simanjuntak (2005:1) mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi Menurut Kasmir (2019:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Armstrong dan Baron dalam (Wibowo 2017:07) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan

strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

2.1.3.1 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2000:10), secara spesifik, tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hak yang perlu diubah.

2.1.3.2 Kontribusi Kinerja

Sumber daya manusia memberikan kontribusi kepada organisasi yang lebih dikenal dengan kinerja. Menurut Maltis dan Jackson (2002) kinerja karyawan adalah seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

1. Kuantitas Keluaran
2. Kualitas Keluaran
3. Jangka Waktu Keluaran
4. Tingkat Kehadiran di Tempat Kerja
5. Kerjasama

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Kasmir (2016:189-193), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan Keahlian
Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Pengetahuan
Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
3. Rancangan Kerja
Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
4. Kepribadian
Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik. Demikian pula sebaliknya bagi karyawan yang memiliki kepribadian atau karakter yang buruk, akan bekerja secara tidak sungguh-sungguh dan kurang bertanggung jawab dan pada akhirnya hasil pekerjaannya pun tidak atau kurang baik dan tentu saja hal ini akan mempengaruhi kinerja yang ikut buruk pula.

5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8. Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

9. **Kepuasan Kerja**

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

10. **Lingkungan Kerja**

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

11. **Loyalitas**

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.

12. **Komitmen**

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya.

13. **Disiplin Kerja**

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

2.1.3.4 Syarat-Syarat Penilaian Kinerja

Syarat-syarat Penilaian Kinerja dalam penilaian kinerja terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi menurut Wahyudi (2002:122) agar pelaksanaan penilaian kinerja dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, syarat-syarat tersebut yaitu:

1. Relevan

Syarat ini menegaskan bahwa suatu sistem penilaian kinerja hanya mengukur hal-hal yang berhubungan atau berkaitan langsung dengan prestasi kerja dalam suatu jabatan tertentu.

2. Akseptabel

Syarat ini menunjukkan bahwa penilaian prestasi kerja harus dapat diterima dan dimengerti baik oleh penilai maupun yang dinilai.

3. Reliable

Syarat ini menegaskan bahwa suatu sistem penilaian prestasi kerja harus dapat dipercaya serta mempunyai alat ukur yang dapat diandalkan, konsisten dan stabil.

4. Sensitif

Penilaian prestasi kerja harus mempunyai kemampuan kepekaan untuk membedakan tenaga kerja yang efektif dengan tenaga kerja yang tidak efektif.

5. **Praktis**

Syarat ini menghendaki agar suatu sistem penilaian harus praktis dan mudah dilaksanakan, baik menyangkut administrasi interpretasi serta tidak perlu biaya yang besar.

2.1.3.5 Pengukuran Kinerja

Adapun menurut Kasmir (2016:189-193), terdapat enam kategori yang digunakan untuk mengukur kinerja secara individual sebagai berikut:

1. **Kualitas**

Kualitas adalah tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. **Kuantitas**

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu adalah tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil outout serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. **Efektifitas**

Efektifitas adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit data penggunaan sumber daya.

5. **Kemandirian**

Kemandirian adalah tingkat dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan, bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.

6. Komitmen Kerja

Komitmen kerja adalah tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja karyawan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat lima jurnal yang relevan dengan penelitian ini. Kelimanya merupakan jurnal nasional. Penelitian pertama oleh Apri Biman Santoso (2019) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Sumber Berkah Indonesia (SBI) (Prabumulih)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Sumber Berkah Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Analisis yang digunakan adalah kualitatif. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Dengan menggunakan uji F dan uji T. Hasil regresi linier berganda menunjukkan, variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung $5,633 > t$ tabel 1,982. Variabel motivasi menunjukkan nilai t hitung $2,159 > t$ tabel 1,982 hal ini berarti berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil F hitung sebesar $19,374 > F$ tabel 3,081. Bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian kedua oleh Ron Rozada (2020) dengan judul Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Dosen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Gresik. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel besarnya sampel yang digunakan sebanyak 34 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Dosen, variabel Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Dosen. Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penelitian ketiga oleh Deswita Rahmayanti (2019) dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penyebaran kuisioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif untuk menjelaskan tentang aspek yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan selama tahun 2015 hingga 2018.

Berdasarkan hasil dari penelitian, dapat dilihat melalui penilaian prestasi kerja pegawai yang diatur pada Peraturan Pemerintah nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) bahwa kinerja karyawan masih kurang baik. Hal ini dikarenakan Kompetensi dan Motivasi Kerja masih belum baik sehingga kinerja yang dihasilkan karyawan juga belum maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan berpengaruh sebesar 42,2% terhadap kinerja karyawan. Maka untuk menghasilkan kinerja yang baik, instansi dapat meningkatkan Kompetensi dan Motivasi karyawan dengan cara memberikan pelatihan secara rutin, memposisikan karyawan sesuai dengan kompetensi yang dia miliki.

Penelitian Keempat oleh Erny Amriani Asmin dan A Rachman Supu (2019) dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Makasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Balai Besar Industri hasil Perkebunan Makasar dan variabel yang memberikan pengaruh dominan. Metode yang digunakan yaitu analisis deskriptif untuk mendeskriptifkan atau memberikan gambaran tentang objek yang diteliti dan analisa regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan faktor kompetensi antara lain : pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara tingkat pengetahuan terbukti berpengaruh dominan dan signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Balai Besar Industri hasil Perkebunan Makasar.

Penelitian kelima oleh Irmawati, Bakri Hasanudin dan Harnida Adda dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dalam Pengelolaan Program KB di Kota Palu. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan menganalisis: 1) pengaruh simultan kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pekerja lapangan keluarga berencana dalam mengelola program keluarga berencana di palu, 2) pengaruh kompetensi terhadap kinerja petugas lapangan keluarga berencana dalam mengelola program keluarga berencana di palu, 3) pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas lapangan keluarga berencana dalam mengelola program keluarga berencana di palu. Populasi dan sampel penelitian mencakup pekerja lapangan keluarga berencana yang merupakan pegawai negeri sipil dan pegawai kehormatan sebanyak 52 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja petugas lapangan keluarga berencana dalam mengelola program keluarga berencana di palu sebesar 43,4%, sedangkan sisanya 56,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terikat.

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Teknik Analisis Data	Variabel	Persamaan	Kesimpulan dan Hasil Akhir
1.	Apri Biman Santoso (2019)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Sumber Berkah Indonesia (SBI) (Prabumulih)	Analisis regresi berganda	X1= Kompetensi X2= Motivasi Y= Kinerja Karyawan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah keduanya sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan	Kompetensi maupun motivasi berpengaruh positif dan signifikan serta terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sambuangan table 2.1 rangkuman penelitian terdahulu

No.	Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Teknik Analisis Data	Variabel	Persamaan	Kesimpulan dan Hasil Akhir
2.	Ron Rozada (2020)	Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Dosen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Gresik.	Analisis regresi berganda	X1= Kompetensi X2= Motivasi Y= Kinerja Dosen	Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah keduanya sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan	Variabel Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Dosen, variabel Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Dosen. Disiplin Kerja berpengaruh terhada Kinerja Dosen

Sambuangan table 2.1 rangkuman penelitian terdahulu

No.	Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Teknik Analisis Data	Variabel	Persamaan	Kesimpulan dan Hasil Akhir
3.	Deswita Rahmayanti (2019)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara	Analisis regresi berganda	Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) sebagai variabel bebas dan variabel Kinerja Karyawan (Y) Sebagai variabel terikat	Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah keduanya sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan	Secara simultan berpengaruh terhadap variable Y
4.	Erny Amriani Asmin dan A Rachman Supu (2019)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Makasar.	Analisis regresi berganda	Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) sebagai variabel bebas dan variabel Kinerja Karyawan (Y) Sebagai variabel terikat	Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah keduanya sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan	Secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable Y

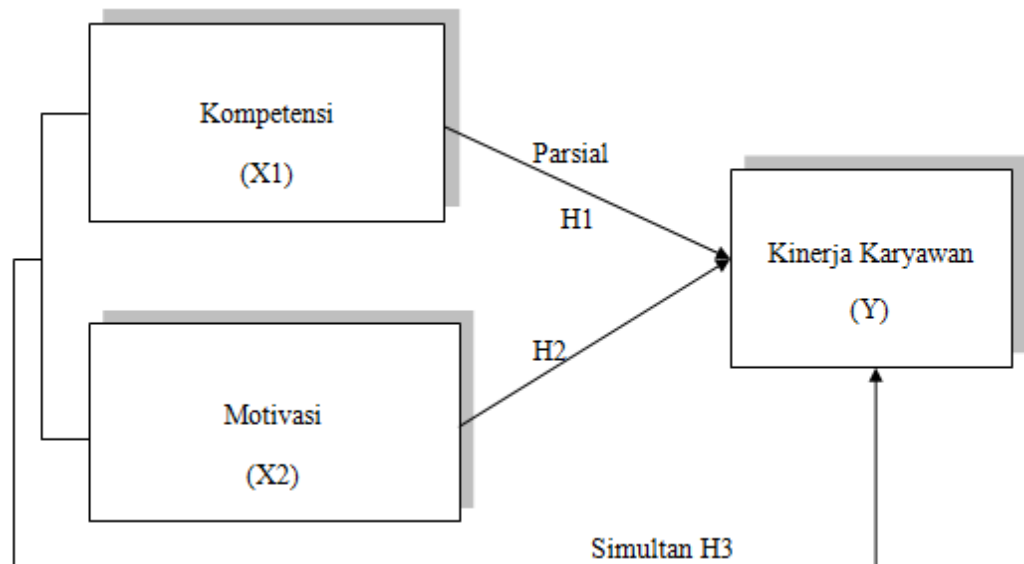
Sambuangan table 2.1 rangkuman penelitian terdahulu

No.	Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Teknik Analisis Data	Variabel	Persamaan	Kesimpulan dan Hasil Akhir
5.	Bakri Hasanudin dan Harnida Adda	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dalam Pengelolaan Program KB di Kota Palu	Analisis regresi berganda	Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) sebagai variabel bebas dan variabel Kinerja Karyawan (Y) Sebagai	Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah keduanya sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap	kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja petugas lapangan keluarga berencana dalam mengelola

Sumber: Penelitian Terdahulu yang Telah Dirangkum, 2021

2.3 Kerangka Berfikir

Berdasarkan dari uraian tinjauan pustaka pada bagian sebelumnya, maka kerangka fikir pada penelitian ini dapat di lihat dari gambar 2.1



2.4 Hipotesis

Dari kerangka pemikiran Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk unit kartu kredit Palembang sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk unit kartu kredit Palembang?.
2. Ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk unit kartu kredit Palembang?.
3. Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk unit kartu kredit Palembang?.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang di teliti, menurut Sugiyono (2017), objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. objek penelitian ini adalah kompetensi, motivasi serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan

Subjek penelitian merupakan tempat variabel melekat. subjek penelitian adalah tempat dimana data untuk variabel penelitian diperoleh (Arikunto, 2010). Subjek penelitian ini adalah PT Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang. Penelitian ini dilakukan di gedung BNI cabang Jembatan Ampera Lantai 3 Unit Kartu Kredit Palembang yang beralamat jalan masjid lama nomor 61 kota Palembang, alamat surat elektronik Septi.wulandari@bni.co.id nomor telepon 0711-362619

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap pembahasan, serta agar analisis menjadi terarah dan sesuai dengan masalah yang ada, maka peneliti membatasi pembahasan pada perusahaan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang, di mana indikator kinerja karyawan adalah tujuan, standar, umpan balik, dan indikator kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, perilaku sedangkan indikator motivasi menggunakan gaji, tanggungjawab, Penghargaan.

3.3 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), jenis penelitian jika dilihat dari tingkat eksplanasinya terdiri dari tiga macam, yaitu :

1. Penelitian Deskriptif

Yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk mengetahui variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya.

2. Penelitian Komparatif

Yaitu penelitian yang bersifat membandingkan atau berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dari satu variabel.

3. Penelitian Assosiatif

Yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini adalah jenis penelitian assosiatif, yaitu mengetahui pengaruh dan hubungan kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Syofian Siregar (2010:128) data dapat dilihat dari sumber datanya terdiri atas dua jenis, antara lain:

1. Data Primer

Adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data ini diperoleh melalui observasi di lingkungan PT Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang, membagikan kuesioner kepada responden di PT Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang dan wawancara langsung dengan pimpinan dan staff perusahaan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolannya. Data ini diperoleh dari dokumen perusahaan sebagai tempat objek penelitian yaitu PT Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang dan buku-buku literatur yang memberikan referensi dan informasi mengenai kompetensi, motivasi, dan kinerja.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebab dengan menggunakan data primer kita bisa langsung

memberikan kuesioner yang diisi oleh responden, sedangkan data sekunder kita tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Menurut Sugiyono (2013:194) dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain sebagai berikut:

1. Interview

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responnya sedikit/kecil.

2. Angket/Kuesioner

Adalah sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Observasi

Adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek alam yang lain. Jadi bisa disimpulkan observasi bisa digunakan tidak hanya untuk berkomunikasi dengan orang tetapi dengan siapa pun objek lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner dilakukan dengan memberikan daftar pernyataan sesuai dengan yang akan diteliti. Sedangkan dokumentasi yaitu dengan menerima data dari PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) mendefinisikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang berjumlah 76 orang yang diklasifikasikan sebagai berikut.

Tabel 3.1
Jumlah Karyawan PT Bank BNI 46 (Persero) Tbk
Unit Kartu Kredit Palembang

No	Departemen	Jumlah (orang)
1	Manajer	1
2	<i>SPV/ Maintenance</i>	2
3	<i>Team Leader</i>	6
4	Penagihan	63
5	Personalia/ Admin	3
6	<i>Office Boy</i>	1
	Jumlah	76

Sumber: Pengambilan berdasarkan jumlah karyawan PT Bank BNI 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2015:81). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan tabel penentuan jumlah dari populasi tertentu dengan tingkat kesalahan 5% (Sugiyono,2015:87) dari jumlah populasi 76 orang maka jumlah sampel diketahui adalah 72 karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

Tabel 3.2 Kerangka Sampel

No	Unit Kartu Kredit Palembang	Sampel
1	Manajer	$(1:76) \times 72 = 1$
2	<i>SPV/ Maintenance</i>	$(2:76) \times 72 = 2$
3	<i>Team Leader</i>	$(6:76) \times 72 = 6$
4	Penagihan	$(63:76) \times 72 = 59$
5	Personalial/ Admin	$(3:76) \times 72 = 3$
6	<i>Office Boy</i>	$(1:76) \times 72 = 1$
	Jumlah	72

Sumber: rumus pengambilan sampel menurut sugiyono (2015) (Jumlah karyawan 76 x Tingkat kesalahan 5% = 3.8, $76 - 3.8 = 72.2$)

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan teknik *simple random sampling* sampling yaitu digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah suatu keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu pada PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang	1. Tujuan 2. Standar 3. Umpan balik
Kompetensi (XI)	Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Perilaku

Motivasi (X2)	Merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (arouse), mengarahkan (direct), dan menjaga (maintain) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.	1.Gaji 2.Tanggung Jawab 3.Penghargaan
---------------	--	---

Sumber: Veithzal Rivai (2014), Wibowo (2017),Malayu S.P Hasibuan (2007)

2. Pengukuran Variabel

Skala pengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Sugiyono (2015: 165), menyatakan “Skala likert adalah skala yang bertujuan untuk membedakan indikator dalam suatu variabel dengan asumsi bahwa ada urutan atau tingkat skala, dimana responden menyatakan tingkat setuju mengenai berbagai pernyataan perilaku, objek, orang atau kejadian. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan di uji, pada setiap jawaban akan diberi skor.”

Skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban yang dapat terbentuk sebagai berikut:

Tabel 3.4
Instrument Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	N (Netral)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

3.7 Teknik Analisis

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$$

Dimana :

- Y = Kinerja Karyawan
- a = Bilangan konstanta, bila X_1 dan $X_2 = 0$ maka
- $b_{1,2}$ = Koefisien regresi regresi berganda
- X_1 = Kompetensi
- X_2 = Motivasi
- e_1 = Standar *Error*

3.7.1 Uji F (ANOVA)

Pengujian hipotesis secara bersama merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan B_1 dan B_2 secara bersama-sama mempengaruhi Y .

- a. Merumuskan Hipotesis
 - H_0 : Tidak ada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.
 - H_a : Ada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.
- b. Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5%, Taraf nyata dari t tabel ditentukan dari derajat bebas (db) = n-k-1, Taraf nyata (**a**) berarti nilai F tabel, Taraf nyata dari F tabel ditentukan dengan derajat bebas (db) = n-k-1.

c. Menentukan Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila F hitung > F tabel, H_a diterima apabila F dihitung \leq F tabel

d. Kesimpulan

H_0 ditolak artinya ada pengaruh kompetensi dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh kompetensi dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

3.7.2 Uji t

Pengujian hipotesis secara individual merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan hanya satu B (B_1 atau B_2) yang mempengaruhi Y. Langkah-langkah dalam uji hipotesis secara parsial atau individual yaitu:

a. Merumuskan Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh kompetensi dan motivasi secara individual terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

H_a : Kompetensi dan Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

b. Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5%, Taraf nyata dari t tabel ditentukan dari derajat bebas (db) = n-k, Taraf nyata (**a**) berarti nilai t tabel, Taraf nyata dari f tabel ditentukan dengan derajat bebas (db)=n-k

c. Kriteria Pengujian

H_0 diterima dan H_a ditolak apabila t hitung \leq t tabel

H_0 ditolak dan H_a diterima apabila t hitung > t tabel

d. Kesimpulan

H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

7.7.3. Analisis Koefisien Determinasi (R)

Menurut Hasan, M. Iqbal (2012:236) apabila koefisien korelasi dikuadratkan, akan menjadi koefisien penentu (KP) atau koefisien determinasi, yang artinya penyebab perubahan pada variabel Y yang datang dari variabel, sebesar kuadrat koefisien korelasinya. Koefisien determinasi ini menjelaskan besarnya sumbangan nilai suatu variabel (variabel X) terhadap naik/turunnya (variasi) nilai variabel lainnya (variabel Y).

Nilai (R) berikisar antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1 maka variabel terikat atau merupakan indikator yang menunjukkan semakin mempengaruhi kemampuan menjelaskan perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

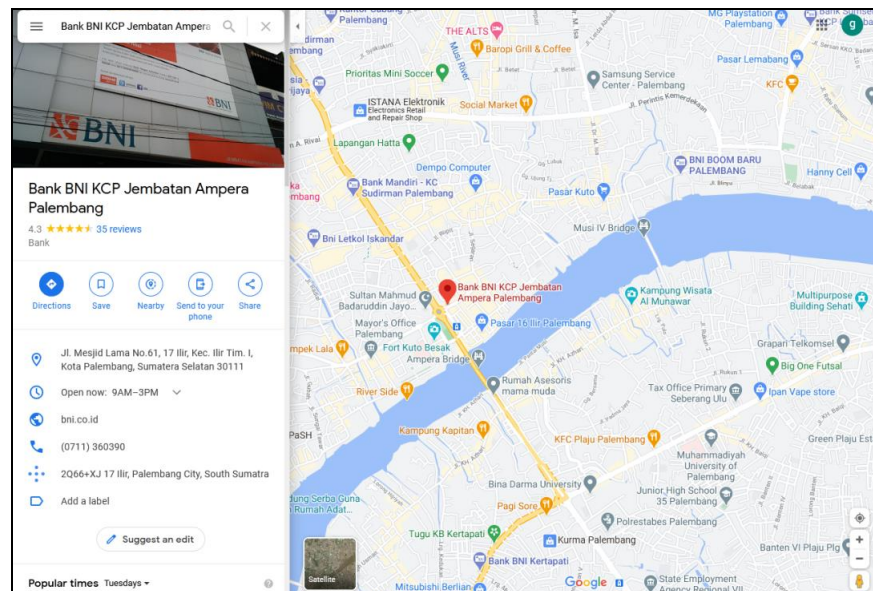
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Menurut sejarah di kota Palembang memiliki pasar terbesar yaitu 16 ilir. Pasar yang berdiri dari tahun 1821 atau pada zaman kesultanan Palembang Darusalam ini menjadi tempat wisata belanja bagi masyarakat Palembang.

Akses menuju pasar ini bisa melalui kendaraan darat maupun kendaraan air (Sungai Musi). Barang yang bisa ditemukan mulai dari kebutuhan rumah tangga, sayur mayur, buah-buahan, elektronik, perkakas mesin, gorden, segala jenis kain, aneka kuliner hingga pusat oleh-oleh dengan harga yang relative murah. Lokasi penelitian ini yaitu PT. Bank Negera Indonesia 46 unit kartu kredit Palembang, yaitu berada dipusat kota dengan tingkat keramaian yang sangat padat yaitu didaerah pasar 16 ilir.

**Gambar 4.1 PT Bank Negera Indonesia 46
Unit LNC Palembang**



Sumber: Istimewa/Courtesy Google Maps

4.2 Hasil Penelitian

Peneliti mendapatkan data dengan membagikan kuesioner kepada karyawan. Kriteria penilaian pemilihan ini di ukur dengan skala Likert. Menurut Sugiono (2006:80) pemilihan skala Likert didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden tentang fenomena sosial yang ada disekitarnya. Kuesioner yang dibagikan secara langsung oleh penulis kepada responden yang ditemui secara langsung.

Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan pernyataan mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Distribusi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Penelitian ini memiliki populasi berjumlah 76 karyawan. Dari jumlah tersebut sampel yang diambil sebesar 72 karyawan.

4.3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Karyawan dengan jenis kelamin wanita memiliki kendala yang berbeda dengan karyawan berjenis kelamin pria. Data mengenai responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada table 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	19	26,4%
2	Laki-laki	53	73,6%
Total		72	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

4.3.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S1/ S2	40	55,5%
2	D1/ D3	22	30,5%
3	SLTA	10	14%
Total		72	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Tingkat pendidikan mempengaruhi kemampuan dan tingkat kepercayaan diri seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan dengan pendidikan yang tinggi akan lebih mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang lebih tinggi dari pada karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Tanggung jawab dari karyawan dengan tingkat pendidikan yang tinggi biasanya juga jauh lebih tinggi karena lebih dipercaya untuk menangani tingkat pekerjaan yang dianggap tidak mampu dikerjakan oleh karyawan dengan pendidikan yang lebih rendah.

4.3.1.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1	<5 Tahun	19	26,4%
2	5-10 Tahun	26	36,1%
3	>10 Tahun	27	37,5%
Total		72	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Tabel 4.3 memperlihatkan masa kerja karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Responden berasal dari 72 orang. Karyawan yang berkerja kurang dari 5 tahun berjumlah 19 orang atau 26,4%. Karyawan yang berkerja antara 5-10 tahun berjumlah 26 orang atau 36,1%. Karyawan yang berkerja lebih dari 10 tahun sebanyak 27 orang atau 37,5%.

4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden

4.4.1 Variabel Kompetensi X₁

1. Saya selalu mengetahui apa yang saya lakukan di perusahaan tersebut.

Tabel 4.4

Kompetensi (X_{1.1})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	4	5
Setuju	38	53
Netral	20	28
Tidak Setuju	10	14
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 4 responden atau 5% menyatakan sangat setuju, 38 atau 53% menyatakan setuju, 20 atau 28% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 10 atau 14% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 38 karyawan setuju dengan selalu mengetahui apa yang dilakukan di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

2. Saya selalu mendapatkan hal yang baru di perusahaan tersebut.

Tabel 4.5
Kompetensi (X_{1.2})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	1	1
Setuju	38	53
Netral	25	35
Tidak Setuju	8	11
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat setuju, 38 atau 53% menyatakan setuju, 25 atau 35% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 8 atau 11% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 38 karyawan setuju dengan selalu mendapatkan hal yang baru di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

3. Setiap karyawan mempunyai keterampilan dalam melakukan tugasnya di perusahaan.

Tabel 4.6
Kompetensi (X_{1.3})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	10	14
Setuju	42	58
Netral	16	22
Tidak Setuju	4	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 10 responden atau 14% menyatakan sangat setuju, 42 atau 58% menyatakan setuju, 16 atau 22% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 4 atau 6% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 42 setuju bahwa karyawan mempunyai keterampilan dalam melakukan tugasnya di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

4. Saya selalu terampil dalam melakukan pekerjaan di perusahaan.

Tabel 4.7
Kompetensi (X_{1.4})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	10	14
Setuju	28	39
Netral	17	24
Tidak Setuju	16	22
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 10 responden atau 14% menyatakan sangat setuju, 28 atau 39% menyatakan setuju, 17 atau 24% menyatakan netral, 16 atau 22% tidak setuju, dan sisanya sebesar 1 atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 28 setuju bahwa karyawan mempunyai keterampilan dalam melakukan tugasnya di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

5. Saya selalu berperilaku yang baik terhadap atasan maupun bawahan.

Tabel 4.8

Kompetensi (X_{1.5})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	24	33
Setuju	27	38
Netral	15	21
Tidak Setuju	4	5
Sangat Tidak Setuju	2	3
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 24 responden atau 33% menyatakan sangat setuju, 27 atau 38% menyatakan setuju, 15 atau 21% menyatakan netral, 4 atau 5% tidak setuju, dan sisanya sebesar 2 atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 27 karyawan setuju bahwa selalu berperilaku baik terhadap atasan maupun bawahan di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

6. Setiap karyawan selalu berperilaku adil terhadap teman sekerja di perusahaan.

7. Tabel 4.9

Kompetensi (X_{1.6})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	28	39
Setuju	25	35
Netral	13	18
Tidak Setuju	4	5
Sangat Tidak Setuju	2	3
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 28 responden atau 39% menyatakan sangat setuju, 25 atau 35% menyatakan setuju, 13 atau 18% menyatakan netral, 4 atau 5% tidak setuju, dan sisanya sebesar 2 atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 28 sangat setuju bahwa karyawan selalu berperilaku adil terhadap teman sekerja di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.4.2 Variabel Motivasi X₂

1. Perusahaan selalu memberikan gaji kepada karyawan tepat pada waktunya.

Tabel 4.10
Motivasi (X_{2.1})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	5	7
Setuju	36	50
Netral	24	33
Tidak Setuju	7	10
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 5 responden atau 7% menyatakan sangat setuju, 36 atau 50% setuju, 24 atau 33% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 7 atau 10% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 36 karyawan setuju bahwa PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang selalu memberikan gaji kepada karyawan tepat pada waktunya. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

2. Gaji yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan karyawan.

Tabel 4.11
Motivasi (X_{2.2})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	4	6
Setuju	37	51
Netral	25	35
Tidak Setuju	6	8
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 4 responden atau 6% menyatakan sangat setuju, 37 atau 51% setuju, 25 atau 35% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 6 atau 8% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 37 karyawan setuju bahwa gaji yang diberikan oleh PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang sesuai dengan yang diharapkan karyawan. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

3. Setiap karyawan selalu bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya di perusahaan.

Tabel 4.12
Motivasi (X_{2.3})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	12	17
Setuju	45	62
Netral	13	18
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 12 responden atau 17% menyatakan sangat setuju, 45 atau 62% setuju, 13 atau 18% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 2 atau 3% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 45 karyawan setuju selalu bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

4. Saya selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 4.13
Motivasi (X_{2.4})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	14	20
Setuju	29	40
Netral	16	22
Tidak Setuju	13	18
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 14 responden atau 20% menyatakan sangat setuju, 29 atau 40% setuju, 16 atau 22% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 13 atau 18% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 45 karyawan setuju selalu bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

5. Perusahaan selalu memberikan penghargaan pada karyawan yang berprestasi.

Tabel 4.14
Motivasi (X_{2.5})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	31	43
Setuju	22	31
Netral	14	19
Tidak Setuju	3	4
Sangat Tidak Setuju	2	3
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 31 responden atau 43% menyatakan sangat setuju, 22 atau 31% setuju, 14 atau 19% netral, 3 atau 4% tidak setuju dan sisanya sebesar 2 atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 31 karyawan sangat setuju perusahaan selalu memberikan penghargaan pada karyawan yang berprestasi di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

6. Saya selalu mendapatkan penghargaan dari atasan terhadap prestasi saya di perusahaan.

Tabel 4.15
Motivasi (X_{2.6})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	25	35
Setuju	28	39
Netral	15	21
Tidak Setuju	4	5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 25 responden atau 35% menyatakan sangat setuju, 28 atau 39% setuju, 15 atau 21% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 4 atau 5% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 28 karyawan setuju selalu mendapatkan penghargaan dari atasan terhadap prestasi saya di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.4.3 Variabel Kinerja Karyawan Y₁

1. Setiap karyawan mempunyai tujuan dalam melakukan tugasnya di perusahaan.

Tabel 4.16
Kinerja Karyawan (X_{3.1})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	7	10
Setuju	43	60
Netral	18	25
Tidak Setuju	4	5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 7 responden atau 10% menyatakan sangat setuju, 43 atau 60% setuju, 18 atau 25% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 4 atau 5% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 43 karyawan setuju mempunyai tujuan dalam melakukan tugasnya di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

2. Setiap karyawan selalu bekerja dengan maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Tabel 4.17
Kinerja Karyawan (X_{3.2})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	5	7
Setuju	43	60
Netral	20	28
Tidak Setuju	4	5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 5 responden atau 7% menyatakan sangat setuju, 43 atau 60% setuju, 20 atau 28% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 4 atau 5% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 43 karyawan setuju selalu bekerja dengan maksimal untuk mencapai tujuan di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

3. Setiap karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan standarisasi perusahaan.

Tabel 4.18
Kinerja Karyawan (X_{3.3})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	5	7
Setuju	41	57
Netral	20	28
Tidak Setuju	6	8
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 5 responden atau 7% menyatakan sangat setuju, 41 atau 57% setuju, 20 atau 28% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 6 atau 8% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 41 karyawan setuju melakukan pekerjaan sesuai dengan standarisasi perusahaan di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

4. Perusahaan selalu memberikan standar keamanan terhadap karyawan

Tabel 4.19
Kinerja Karyawan (X_{3.4})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	11	15
Setuju	30	42
Netral	18	25
Tidak Setuju	13	18
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 11 responden atau 15% menyatakan sangat setuju, 30 atau 42% setuju, 18 atau 25% menyatakan netral, dan sisanya sebesar 13 atau 18% menyatakan tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 30 karyawan setuju perusahaan selalu memberikan standar keamanan terhadap karyawan di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral dan tidak setuju.

5. Setiap karyawan selalu ada *feedback* antara atasan dan bawahan

Tabel 4.20
Kinerja Karyawan (X_{3.5})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	24	33
Setuju	29	40
Netral	14	20
Tidak Setuju	3	4
Sangat Tidak Setuju	2	3
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 24 responden atau 33% menyatakan sangat setuju, 29 atau 40% setuju, 14 atau 20% netral, 3 atau 4% tidak setuju dan sisanya sebesar 2 atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 29 karyawan setuju bahwa selalu ada *feedback* antara atasan dan bawahan di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

6. Saya selalu merespon umpan balik dari atasan

Tabel 4.21
Kinerja Karyawan (X_{3.6})

Pertanyaan	Responden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	28	39
Setuju	23	32
Netral	14	19
Tidak Setuju	5	7
Sangat Tidak Setuju	2	3
Jumlah	72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hasil responden yang dilakukan pada karyawan PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang adalah sebanyak 28 responden atau 39% menyatakan sangat setuju, 23 atau 32% setuju, 14 atau 19% netral, 5 atau 7% tidak setuju dan sisanya sebesar 2 atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari perhitungan responden di atas dapat dikatakan bahwa variabel ini sangat baik. Sebanyak 28 karyawan sangat setuju bahwa selalu merespon umpan balik dari atasan di PT. Bank Negera Indonesia 46 (persero) tbk unit kartu kredit Palembang. Sisanya menyatakan setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.5 Uji Statistik/ Analisis Data

4.5.1 Validasi Data

1. Variabel Kompetensi (X1)

Hasil pengolahan data untuk mengetahui variabel yang diteliti valid atau tidak, Berikut pengujian validitas pada variabel Kompetensi (X1). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kompetensi

No	Keterangan	<i>Corrected Item – Total Correlatio (r hitung)</i>	$r_{\text{tabel}} (\alpha=5\%)$	Hasil Validitas
1	X1.P ₁	0,418	0.361	Valid
2	X1.P ₂	0,646	0.361	Valid
3	X1.P ₃	0,497	0.361	Valid
4	X1.P ₄	0,466	0.361	Valid
5	X1.P ₅	0,522	0.361	Valid
6	X1.P ₆	0,529	0.361	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS Versi 22

Dari hasil analisis didapat nilai *Corrected Item Total Correlatio (r hitung)* antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , r_{tabel} dicari pada signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 72 maka didapat r_{tabel} sebesar 0361. Berdasarkan hasil analisis ini di dapat nilai *Corrected Item Total Correlation (r_{hitung})* untuk semua item lebih besar dari 0.361

maka dapat disimpulkan bahwa item – item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

2. Variabel Motivasi (X2)

Hasil pengolahan data untuk mengetahui variabel yang diteliti valid atau tidak, Berikut pengujian validitas pada variabel Motivasi (X2). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Motivasi

No	Keterangan	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	$r_{\text{tabel}} (\alpha=5\%)$	Hasil Validitas
1	X2.P ₁	0.706	0.361	Valid
2	X2.P ₂	0.706	0.361	Valid
3	X2.P ₃	0.685	0.361	Valid
4	X2.P ₄	0.585	0.361	Valid
5	X2.P ₅	0.580	0.361	Valid
6	X2.P ₆	0.572	0.361	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS Versi 22

Dari hasil analisis di dapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}) antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , dicari pada signifikan 0.05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (N) = 72 maka didapat r_{tabel} sebesar 0.361. Berdasarkan hasil analisis ini didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}) untuk semua item lebih besar dari 0.361 maka dapat disimpulkan bahwa item – item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

3. Variabel Kinerja (Y)

Hasil pengolahan data untuk mengetahui variabel yang diteliti valid atau tidak, Berikut pengujian validitas pada variabel Kinerja (Y). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Kinerja

No	Keterangan	<i>Corrected Item – Total Correlation</i>	$r_{\text{tabel}} (\alpha=5\%)$	Hasil Validitas
1	Y ₁ .P ₁	0.630	0.361	Valid
2	Y ₁ .P ₂	0.630	0.361	Valid
3	Y ₁ .P ₃	0.616	0.361	Valid
4	Y ₁ .P ₄	0.398	0.361	Valid
5	Y ₁ .P ₅	0.480	0.361	Valid
6	Y ₁ .P ₆	0.555	0.361	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS Versi 22

Dari hasil analisis didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}) antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , r_{tabel} dicari pada signifikan 0.05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 72 maka didapat r_{tabel} sebesar 0.361. Berdasarkan hasil analisis ini didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}) untuk semua item lebih besar dari 0.361 maka dapat disimpulkan bahwa item – item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

4.5.2 Uji Reabilitas

Metode pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Alpha – Cronbach*. Standar hitung yang digunakan dalam menentukan reliable atau tidaknya suatu instrumen penelitian adalah perbandingan antara nilai r – hitung dengan r – tabel pada taraf signifikan 5%. Apabila dilakukan pengujian reliabilitas dengan metode *Alpha – Cronbach*. Kemudian untuk menentukan data relabel atau tidak yakni dengan menggunakan analisis SPSS Versi 22. Hasil pengolahan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas

Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Hasil Reliabilitas
X1	0.752	0,60	Reliabel
X2	0.835	0,60	Reliabel
Y	0.774	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel diatas bahwa seluruh nilai *Cronbach's Alpha* reliabel. Karena nilai seluruh *Cronbach's Alpha*, berdasarkan pengolahan data melalui SPSS 22 dilihat tabel di atas diperoleh nilai dalam kategori reliabilitas tinggi.

4.6 Teknik Analisis

4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,8.576	2.484		3,452	,001
	Kompetensi	,223	,109	,239	2053.	,004
	Motivasi	,397	,115	,402	3.450	,001

a. Dependent Variabel: Kinerja karyawan

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

Hasil perhitungan tabel 4.26 melalui program SPSS versi 25, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 8,576 + 0,223 X_1 + 0,397 X_2$$

Nilai koefisien kompetensi sebesar 0,223 (positif), menunjukkan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang. Artinya apabila terjadi peningkatan pada

kompetensi maka kinerja karyawan akan meningkat, dan sebaliknya apabila kompetensi menurun maka kinerja karyawan akan menurun.

Nilai koefisien motivasi sebesar 0,397 (positif), menunjukkan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang. Artinya apabila terjadi peningkatan pada motivasi maka kinerja karyawan akan meningkat, dan sebaliknya apabila motivasi menurun maka kinerja karyawan akan menurun.

4.6.2 Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kompetensi dan motivasi (secara simultan) berpengaruh terhadap variabel kinerja. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.27 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	268.341	2	134.170	16.140	.000 ^b
Residual	573.604	69	8.313		
Total	841.944	71			
a. Dependent Variable: Kinerja karyawan					
b. Predictors: (Constant), Motivasi, Kompetensi					

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel Anova di atas, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} (16,140) $>$ F_{tabel} (3,13), dengan tingkat sig.F $0,000 < 0,05$ (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

2. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kompetensi dan motivasi secara parsial berpengaruh terhadap variabel kinerja. Hasil uji t dapat dilihat pada gambar 4.28 berikut ini.

Tabel 4.28 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.576	2.484		3.452	.001
	Kompetensi	.223	.109	.239	2.053	.004
	Motivasi	.397	.115	.402	3.450	.001

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas nilai t_{hitung} untuk kompetensi sebesar (2,053) > t_{tabel} (1,994), dengan tingkat sig.t 0,004 < 0,05 (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

Berdasarkan tabel diatas nilai t_{hitung} untuk motivasi sebesar (3,450) > t_{tabel} (1,994), dengan tingkat sig.t 0,001 < 0,05 (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

3. Uji Koefisien Determinasi (R)

Hasil perhitungan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel kompetensi, dan motivasi secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kinerja PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang sebagai berikut :

Tabel 4.29 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565 ^a	.319	.299	2.88324
a. Predictors: (Constant), Motivasi, Kompetensi				

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas dengan menggunakan program SPSS dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Angka R Square (nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,299 memberikan makna bahwa variabel kompetensi dan motivasi hanya mampu menjelaskan perubahan terhadap kinerja PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang. sebesar 29,9 %, sedangkan sisanya 70,1 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Dengan tingkat keyakinan 95% ada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.
2. Dengan tingkat keyakinan 95% ada pengaruh kompetensi dan terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.
3. Dengan tingkat keyakinan 95% ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Persero Tbk Unit Kartu Kredit Palembang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada pada penelitian ini, terdapat beberapa saran antara lain.

1. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka dapat disarankan perusahaan perlu memberikan program-program pendidikan dan training yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar kemampuan mereka dalam bekerja jauh lebih baik lagi.
2. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka dapat disarankan agar perusahaan tetap menjalankan program pemberian penghargaan bagi karyawan untuk lebih meningkatkan motivasi karyawan lagi perusahaan dapat mensosialisasikan program pemberian penghargaan bagi karyawan.

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN

DAFTAR KUESIONER Karyawan PT. Bank BNI 46 (Persero) Tbk Unit Kartu Kredit

Assalamualaikum Wr.Wb

Kepada Responden Terpilih

Saya mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi Universitas Palembang bermaksud untuk mengajukan kuisisioner dalam rangka pengumpulan data yang selanjutnya akan dianalisis untuk kepentingan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI 46 (Persero) Unit Kartu kredit Palembang”**. Kuisisioner dalam penelitian ini hanya bersifat akademik dan bukan dipublikasikan. mohon kesediaan anda untuk bisa meluangkan waktu dalam pengisian kuisisioner ini.

Karakteristik Responden:

1. Nomor Responden: (Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pendidikan : Tamat SMA Tamat D1/D3
 Tamat S1/S2
4. Usia : < 20 Tahun 30-49 Tahun
 21-29 Tahun >50 Tahun
5. Pendapatan : Rp.2.000.000 – Rp.3.000.000
 Rp.3.000.000 – Rp.4.500.000 >Rp4.500.000

Petunjuk:

Berilah tanda \surd pada daftar pertanyaan yang anda anggap benar.

Keterangan:

- 5 = Sangat Setuju
- 4 = Setuju
- 3 = Netral
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

Kinerja Karyawan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Setiap karyawan mempunyai tujuan dalam melakukan tugasnya di perusahaan					
2.	Setiap karyawan selalu bekerja dengan maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan					
3.	Setiap karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan standarisasi perusahaan					
4.	Perusahaan selalu memberikan standar keamanan terhadap karyawan					
5.	Setiap karyawan selalu ada feedback antara atasan dan bawahan					
6.	Saya selalu merespon umpan balik dari atasan					

Kompetensi (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya selalu mengetahui apa yang saya lakukan di perusahaan tersebut.					
2.	Saya selalu mendapatkan hal yang baru di perusahaan tersebut.					
3.	Setiap karyawan mempunyai keterampilan dalam melakukan tugasnya di perusahaan					
4.	Saya selalu terampil dalam melakukan pekerjaan di perusahaan					
5.	Saya selalu berperilaku yang baik terhadap atasan maupun bawahan					
6.	Setiap karyawan selalu berperilaku adil terhadap teman sekerja di perusahaan					

Motivasi (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Perusahaan selalu memberikan gaji kepada karyawan tepat pada waktunya					
2.	Gaji yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan karyawan.					
3.	Setiap karyawan selalu bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya di perusahaan.					
4.	Saya selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan					
5.	Perusahaan selalu memberikan penghargaan pada karyawan yang berprestasi					
6.	Saya selalu mendapatkan penghargaan dari atasan terhadap prestasi saya di perusahaan					

HASIL UJI INSTRUMEN

1. UJI VALIDITAS

a. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18.60	9.766	.630	.724
Y2	18.60	9.766	.630	.724
Y3	19.17	9.592	.616	.723
Y4	19.03	9.620	.398	.773
Y5	18.63	9.689	.480	.749
Y6	18.47	7.361	.555	.752

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS,2021

a. Variabel Kompetensi (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18.10	9.817	.418	.737
X1.2	18.23	9.771	.646	.687
X1.3	17.67	10.575	.497	.722
X1.4	18.60	9.766	.466	.724
X1.5	17.70	9.803	.522	.710
X1.6	17.53	7.775	.529	.722

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS,2021

b. Variabel Motivasi (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	19.00	12.276	.706	.797
X2.2	19.00	12.276	.706	.797
X2.3	18.47	11.775	.685	.795
X2.4	18.50	11.086	.585	.816
X2.5	18.30	10.010	.580	.833
X2.6	18.40	12.731	.572	.817

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS,2021

2. UJI RELIABILITAS

a. Variabel Kinerja Karyawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	6

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS,2021

a. Variabel Kompetensi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	6

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS,2021

b. Variabel Motivasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	6

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS,2021

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1
Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	presentasi
1	Laki-laki	53	73,6%
2	Perempuan	19	26,4%
Total		72	100

Sumber: Hasil pengolahan Data Primer, 2021

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi
1	S1/S2	22	30,5%
2	D1/D3	10	14%
3	SLTA	40	55,5%
Total		72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel IV,3
Karakteristik Responden Berdassarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Presentasi
1	<5 Tahun	19	26,4%
2	5-10 Tahun	26	36,1%
3	>10 Tahun	27	37,5%
Total		72	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

HASIL TEKNIK ANALISIS

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,576	2,484		3,452	,001
	X1	,223	,109	,239	2,053	,044
	X2	,397	,115	,402	3,450	,001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

2. Uji F

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	268,341	2	134,170	16,140	,000 ^b
	Residual	573,604	69	8,313		
	Total	841,944	71			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Motivasi, Kompetensi

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

3. Uji t

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,576	2,484		3,452	,001
	X1	,223	,109	,239	2,053	,044
	X2	,397	,115	,402	3,450	,001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

4. Uji Koefisien Determinasi (R)

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 ^a	,319	,299	2,883

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Kompetensi

Sumber: Hasil pengolahan SPSS, 2021

TABEL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

Variabel Kompetensi X1

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
1	4	4	4	4	5	5	26
2	3	2	3	3	3	2	16
3	2	3	4	3	3	4	19
4	3	4	4	3	4	5	23
5	4	3	5	3	4	5	24
6	5	4	4	2	4	5	24
7	3	3	4	2	3	4	19
8	2	3	4	2	4	5	20
9	4	4	4	4	5	3	24
10	4	4	4	2	4	5	23
11	4	4	5	4	5	5	27
12	4	4	4	3	4	5	24

Variabel Motivasi X2

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
1	4	4	5	4	5	4	26
2	2	2	3	2	2	3	14
3	3	3	3	5	4	5	23
4	4	4	4	4	5	4	25
5	3	3	4	4	5	4	23
6	4	4	4	4	5	5	26
7	3	3	3	2	4	3	18
8	3	3	4	2	5	4	21
9	4	4	5	4	3	4	24
10	4	4	4	5	5	4	26
11	4	4	5	4	5	4	26
12	4	4	4	5	5	4	26

Variabel Kinerja Karyawan Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total Y
1	4	4	4	4	5	5	26
2	3	3	2	3	3	2	16
3	4	4	3	2	3	4	20
4	4	4	4	3	4	5	24
5	5	5	3	4	4	5	26
6	4	4	4	5	4	5	26
7	4	4	3	3	3	4	21
8	4	4	3	2	4	5	22
9	4	4	4	4	5	3	24
10	4	4	4	4	4	5	25
11	5	5	4	4	5	5	28
12	4	4	4	4	4	5	25

13	4	3	5	3	4	5	24
14	4	3	3	4	4	5	23
15	4	4	3	4	4	5	24
16	4	4	5	4	5	5	27
17	5	3	4	4	4	5	25
18	2	3	4	4	4	5	22
19	2	2	2	1	4	1	12
20	2	4	3	2	5	5	21
21	3	2	4	2	2	1	14
22	2	3	4	2	4	5	20
23	3	2	3	2	2	3	15
24	4	4	4	3	3	4	22
25	5	3	4	2	5	4	23
26	4	3	4	3	3	4	21
27	3	3	4	4	4	3	21

13	3	3	4	5	5	4	24
14	3	3	4	5	5	4	24
15	4	4	4	5	5	4	26
16	4	4	5	4	5	4	26
17	3	3	4	4	5	5	24
18	3	3	4	4	5	5	24
19	2	2	4	5	1	4	18
20	4	4	5	5	5	5	28
21	2	2	2	2	1	3	12
22	3	3	4	3	5	5	23
23	2	2	2	2	3	2	13
24	4	4	3	4	4	3	22
25	3	3	5	4	4	4	23
26	3	3	3	3	4	4	20
27	3	3	4	3	3	4	20

13	5	5	3	4	4	5	26
14	3	3	3	4	4	5	22
15	3	3	4	4	4	5	23
16	5	5	4	4	5	5	28
17	4	4	3	5	4	5	25
18	4	4	3	2	4	5	22
19	2	2	2	2	4	1	13
20	3	3	4	2	5	5	22
21	4	4	2	3	2	1	16
22	4	4	3	2	4	5	22
23	3	3	2	3	2	3	16
24	4	4	4	4	3	4	23
25	4	4	3	5	5	4	25
26	4	4	3	4	3	4	22
27	4	4	3	3	4	3	21

28	4	4	4	4	4	3	23
29	3	4	4	3	4	2	20
30	4	4	4	3	3	3	21
31	4	4	5	4	5	4	26
32	2	2	3	2	2	3	14
33	3	3	3	5	4	5	23
34	4	4	4	4	5	4	25
35	3	3	4	4	5	4	23
36	4	4	4	4	5	5	26
37	3	3	3	2	4	3	18
38	3	3	4	2	5	4	21
39	4	4	5	4	3	4	24
40	4	4	4	5	5	4	26
41	4	4	5	4	5	4	26
42	4	4	4	5	5	4	26

28	4	4	4	5	3	4	24
29	4	4	4	4	2	3	21
30	4	4	3	3	3	3	20
31	4	4	4	4	5	5	26
32	3	2	3	3	3	2	16
33	2	3	4	3	3	4	19
34	3	4	4	3	4	5	23
35	4	3	5	3	4	5	24
36	5	4	4	2	4	5	24
37	3	3	4	2	3	4	19
38	2	3	4	2	4	5	20
39	4	4	4	4	5	3	24
40	4	4	4	2	4	5	23
41	4	4	5	4	5	5	27
42	3	3	4	3	5	5	23

28	4	4	4	4	4	3	23
29	4	4	4	3	4	2	21
30	4	4	4	4	3	3	22
31	4	4	5	4	5	4	26
32	4	4	4	5	5	4	26
33	3	3	4	5	5	4	24
34	3	3	4	5	5	4	24
35	4	4	4	5	5	4	26
36	4	4	5	4	5	4	26
37	3	3	4	4	5	5	24
38	3	3	4	4	5	5	24
39	2	2	4	5	1	4	18
40	4	4	5	5	5	5	28
41	2	2	2	2	1	3	12
42	3	3	4	3	5	5	23

43	3	3	4	5	5	4	24
44	3	3	4	5	5	4	24
45	4	4	4	5	5	4	26
46	4	4	5	4	5	4	26
47	3	3	4	4	5	5	24
48	3	3	4	4	5	5	24
49	2	2	4	5	1	4	18
50	4	4	5	5	5	5	28
51	2	2	2	2	1	3	12
52	3	3	4	3	5	5	23
53	2	2	2	2	3	2	13
54	4	4	3	4	4	3	22
55	3	3	5	4	4	4	23
56	3	3	3	3	4	4	20
57	3	3	4	3	3	4	20

43	4	4	4	4	4	3	23
44	3	4	4	3	4	2	20
45	4	4	4	3	3	3	21
46	4	4	5	4	5	4	26
47	2	2	3	2	2	3	14
48	3	3	3	5	4	5	23
49	4	4	4	4	5	4	25
50	3	3	4	4	5	4	23
51	4	4	4	4	5	5	26
52	3	3	3	2	4	3	18
53	3	3	4	2	5	4	21
54	4	4	5	4	3	4	24
55	5	3	4	2	5	4	23
56	4	3	4	3	3	4	21
57	3	3	4	4	4	3	21

43	4	4	4	4	4	3	23
44	3	4	4	3	4	2	20
45	4	4	4	3	3	3	21
46	4	4	5	4	5	4	26
47	2	2	3	2	2	3	14
48	3	3	3	5	4	5	23
49	4	4	4	4	5	4	25
50	3	3	4	4	5	4	23
51	4	4	4	4	5	5	26
52	3	3	3	2	4	3	18
53	3	3	4	2	5	4	21
54	4	4	5	4	3	4	24
55	5	3	4	2	5	4	23
56	4	3	4	3	3	4	21
57	3	3	4	4	4	3	21

58	4	4	4	5	3	4	24
59	4	4	4	4	2	3	21
60	4	4	3	3	3	3	20
61	4	4	4	4	5	5	26
62	3	3	2	3	3	2	16
63	4	4	3	2	3	4	20
64	4	4	4	3	4	5	24
65	5	5	3	4	4	5	26
66	4	4	4	5	4	5	26
67	4	4	3	3	3	4	21
68	4	4	3	2	4	5	22
69	4	4	4	4	5	3	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	3	4	4	5	24
72	4	4	4	4	3	3	22

58	4	4	4	4	4	3	23
59	3	4	4	3	4	2	20
60	4	4	4	3	3	3	21
61	4	4	4	4	5	5	26
62	3	3	5	5	3	5	24
63	5	5	3	4	4	4	25
64	4	4	4	3	4	5	24
65	5	5	3	4	4	5	26
66	4	4	4	5	4	5	26
67	4	5	5	4	5	5	28
68	4	4	3	5	4	5	25
69	4	4	4	4	5	3	24
70	4	5	4	5	5	5	28
71	5	4	4	3	3	4	23
72	4	4	4	4	5	5	26

58	4	4	4	4	4	3	23
59	3	4	4	3	4	2	20
60	4	4	4	3	3	3	21
61	4	4	4	4	5	5	26
62	3	3	2	3	3	2	16
63	4	4	3	2	3	4	20
64	4	4	4	3	4	5	24
65	5	5	3	4	4	5	26
66	4	4	4	5	4	5	26
67	4	4	3	3	3	4	21
68	4	4	3	2	4	5	22
69	4	4	4	4	5	3	24
70	4	4	4	4	4	5	25
71	5	3	3	3	4	4	22
72	4	3	4	3	3	4	21

