

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPENSASI

TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER

PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK KCU PLUIT

Oleh:

Nama : Frenky Eka Putra

NIM : 24199164

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2023

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK KCU PLUIT

Diajukan Oleh

Nama : Frenky Eka Putra

Nim : 24199164

Jakarta, 29 Maret 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ponco Priyantono, S.E, M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



ABSTRAK

Frenky Eka Putra / 24199164 / 2023 / Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer pada PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit / Pembimbing: Ponco Priyantono, S.E, M.M.

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan perbankan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan perbankan. Semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja yang baik, maka pencapaian target perusahaan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan bisnis perbankan. Banyak faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja, antara lain lingkungan kerja yang nyaman, pemberian motivasi, penciptaan disiplin kerja yang baik dan pemberian kompensasi yang sesuai kepada setiap karyawan, hal ini tentunya akan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan dalam bekerja. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja customer service officer.

Terdapat 4 indikator untuk mengukur variabel kinerja karyawan seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Kemudian, terdapat 4 indikator untuk mengukur variabel disiplin kerja seperti taat terhadap aturan waktu, taat terhadap peraturan perusahaan, taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, dan taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan. Dan terdapat 3 indikator dari variabel kompensasi seperti gaji, upah dan insentif.

Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada 42 responden. Penelitian ini berfokus kepada 42 responden dengan menggunakan metode penelitian analisis deskriptif, skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi. Hasil data penelitian diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja customer service officer dan, kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja customer service officer.

Kata kunci: Kinerja Customer Service Officer, Disiplin Kerja, Kompensasi.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRACT

Frenky Eka Putra / 24199164 / 2023 / *The Effect of Work Discipline and Compensation on the Performance of Customer Service Officers at PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit / Advisors: Ponco Priyantono, S.E, M.M.*

Human resources are very important for banking companies in managing, managing, and utilizing employees, so that they can function productively to achieve the goals of banking companies. The more employees who have good performance, the achievement of company targets will increase so that the company will be able to survive in the banking business competition. Many factors need to be considered in improving performance, including a comfortable work environment, providing motivation, creating good work discipline and providing appropriate compensation to each employee. This will certainly increase employee morale at work. Therefore, this study aims to determine the effect of work discipline and compensation on the performance of customer service officers.

There are 4 indicators to measure employee performance variables such as quality of work, quantity of work, execution of tasks, and responsibilities. Then, there are 4 indicators to measure work discipline variables such as obeying time rules, obeying company regulations, obeying rules of conduct at work, and obeying other company regulations. And there are 3 indicators of compensation variables such as salary, wages and incentives.

This study used the method of distributing questionnaires to 42 respondents. This study focuses on 42 respondents using descriptive analysis research methods, Likert scale, validity test, reliability test, classical assumption test and regression analysis. The results of the research data were processed using IBM SPSS Statistics 26.

The results of this study indicate that work discipline has a significant effect on the performance of customer service officers and compensation has a significant effect on the performance of customer service officers.

Keywords: Customer Service Officer Performance, Work Discipline, Compensation.

1. Dilarang menyurup sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dengan konsentrasi di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan semua pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Ponce Priyantono S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan instruksi pikiran, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dikerjakan dengan lancar.
2. Seluruh dosen dan staff di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu dan pengajaran serta dukungan kepada penulis selama masa kuliah sampai terselesaikannya penyusunan penelitian skripsi ini.
3. karyawan-karyawati PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
4. Keluarga penulis terutama kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis, sehingga penelitian ini dapat dikerjakan dengan lancar.
5. Kepada sahabat dan teman-teman lainnya, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Pihak lainnya yang telah memberikan kontribusi untuk penyelesaian penelitian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.



Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis meminta maaf apabila dalam penelitian skripsi ini terdapat kesalahan kata atau kata-kata yang kurang berkenan. Semoga penelitian skripsi ini dapat dipertanggungjawabkan dengan sebaik-baiknya. Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya penelitian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas perhatian dan dukungannya.

Jakarta, 29 Maret 2023

Penulis

(Frenky Eka Putra)

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II Kajian Pustaka	10
A. Landasan Teoritis	10
1. Kinerja Karyawan	10
2. Disiplin Kerja.....	14
3. Kompensasi.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran	29





D. Hipotesis	31
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN..... 32

A. Objek Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Variabel Penelitian	34
D. Teknik Pengambilan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	37
1) Uji Validitas	37
2) Uji Reliabilitas	37
3) Analisis Deskriptif	38
4) Skala Likert	38
5) Uji Asumsi Klasik	40
6) Analisis Regresi	41

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 44

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
1. Profil Perusahaan	44
2. Visi dan Misi PT Bank Central Asia, Tbk	45
B. Analisis Deskriptif.....	46
1. Profil Responden.....	46
2. Analisis Variabel.....	48
C. Hasil Penelitian.....	55
1. Uji Validitas	55

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Uji Reliabilitas	56
3. Uji Asumsi Klasik	57
4. Analisis Regresi	60
D. Pembahasan	63
E. Profil Responden.....	63
F. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer	65
G. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
A. Simpulan.....	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert	39
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	47
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan.....	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Customer Service Officer	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja.....	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kompensasi.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t) Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Officer	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t) Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer	62
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik pendapatan dan laba bersih PT Bank Central Asia, Tbk.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1	Rentang Skala	39
Gambar 4.1	Rentang Skala Rata-rata Kinerja Customer Service Officer	50
Gambar 4.2	Rentang Skala Rata-rata Disiplin Kerja.....	52
Gambar 4.3	Rentang Skala Rata-rata Kompensasi.....	54

© Hak Cipta Milik IBIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER	72
Lampiran 2 Data Responden Kinerja Customer Service Officer (Y).....	76
Lampiran 3 Data Responden Disiplin Kerja (X1)	77
Lampiran 4 Data Responden Kompensasi (X2)	78
Lampiran 5 Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Customer Service Officer	79
Lampiran 6 Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kompensasi.....	80
Lampiran 7 Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Lampiran 8 Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	82
Lampiran 9 Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Lampiran 10 Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	84
Lampiran 11 Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	85
Lampiran 12 Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	86
Lampiran 13 Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	87
Lampiran 14 Tabel R.....	88
Lampiran 15 Tabel T	89
Lampiran 16 Tabel F	90

© Hak Cipta Milik Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era persaingan global dan juga masa pandemi ini, keberadaan persaingan bisnis perbankan menjadi sangat ketat. Keberhasilan sebuah bank tidak terlepas dari kinerja karyawan mereka dalam mencapai visi dan misi perusahaan (Apriyana, 2019).

Bank merupakan sebagian sumber pendanaan utama perusahaan, gagalnya sebuah bank dapat pula berimbas kepada perusahaan-perusahaan selain perusahaan sektor keuangan (Wibowo, 2016). Bank sebagai penghimpun dana pihak ketiga mempunyai peran untuk pemberian pinjaman berupa kredit bagi perusahaan. Kredit yang diberikan oleh bank berasal dari masyarakat. Masyarakat maupun investor mempercayakan dananya untuk berinvestasi di sektor perbankan.

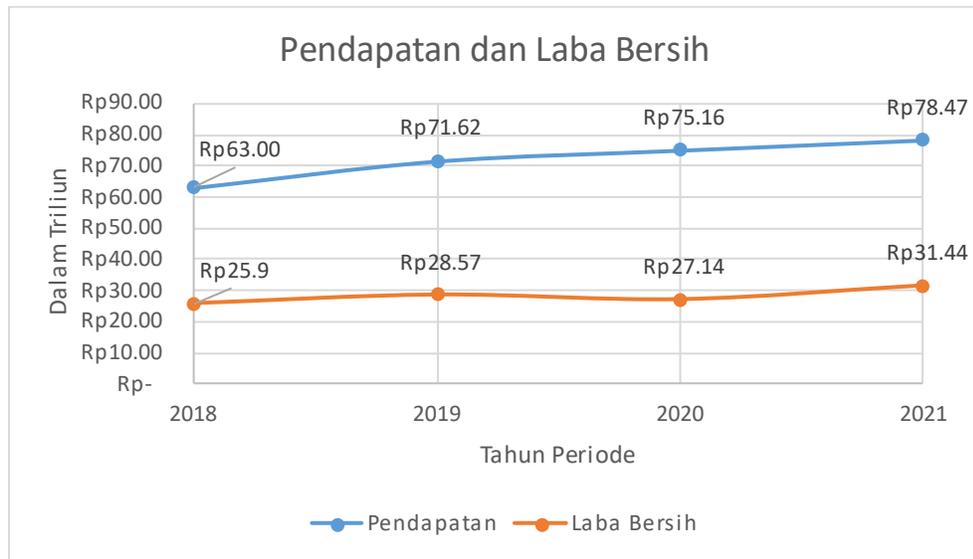
Pertumbuhan kinerja PT Bank Central Asia, Tbk pada periode 2018 sampai 2021 mengalami peningkatan pendapatan dan laba bersih pada setiap tahunnya. Di tahun 2018 mencatat pendapatan sebesar Rp. 63,0 triliun, pada tahun 2019 mengalami kenaikan pendapatan sebesar Rp. 71,62 triliun, di tahun 2020 mengalami kenaikan pendapatan sebesar Rp. 75,16 triliun, dan laporan terakhir pada periode 2021 mencatat pendapatan sebesar Rp. 78,47 triliun. Dari setiap pendapatan menghasilkan laba bersih pada setiap tahunnya, untuk penghasilan laba bersih pada tahun 2018 sebesar Rp. 25,9 triliun, pada tahun 2019 mengalami kenaikan penghasilan laba bersih Rp. 28,57 triliun, di tahun 2020 penghasilan laba bersih menurun menjadi Rp. 27,14 triliun, dan laporan terakhir laba bersih pada periode 2021 kembali mengalami kenaikan sebesar Rp. 31,44 triliun.



Adapun grafik pendapatan dan laba bersih PT Bank Central Asia, Tbk periode 2018 – 2021 sebagai berikut:

Gambar 1.1

Grafik pendapatan dan laba bersih PT Bank Central Asia, Tbk



Sumber: bca.co.id, 2022

PT Bank Central Asia, Tbk didukung oleh *human capital* yang unggul, yaitu Insan BCA. Untuk senantiasa memberikan pelayanan optimal, PT Bank Central Asia, Tbk menjunjung tinggi asas keseimbangan dan asas persamaan hak, meningkatkan kemampuan para pekerja, dan hal luar biasa lainnya. Melalui semangat SENADA (Senantiasa di Sisi Anda), PT Bank Central Asia, Tbk melakukan transfer values kepada Insan PT Bank Central Asia, Tbk sebagai generasi penerus agar PT Bank Central Asia, Tbk dapat terus bertahan dan menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan perbankan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan perbankan. Segala upaya organisasi dalam mendorong

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



karyawan untuk bekerja lebih baik harus terus dilakukan, dengan adanya karyawan-karyawan yang bekerja secara baik ini, maka diharapkan hasil kerja (kinerja karyawan) yang baik juga tercapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan perbankan. Menyadari begitu pentingnya pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam mencapai tujuan organisasi maka perusahaan dan pimpinan perlu meningkatkan perhatiannya terhadap karyawan dalam upaya meningkatkan kinerjanya. Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan perbankan. Kinerja setiap karyawan dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya. Kinerja (*Performance*) adalah hasil pekerjaan seseorang yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*Job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga dengan standar pekerjaan (*Job standart*). Kinerja merupakan variabel tidak bebas (*dependent variable*) yang dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempunyai arti dalam penyampaian tujuan organisasional. Artinya kesalahan dalam pengelolaan pada variabel bebas (*independent variable*) akan berakibat pada kinerja, baik secara negatif maupun positif (Bangun, 2017). Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019).

Kinerja karyawan yang baik sangat diharapkan oleh semua perusahaan perbankan, semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja yang baik, maka pencapaian target perusahaan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan bisnis perbankan. Banyak faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja, antara lain lingkungan kerja yang nyaman, pemberian motivasi, penciptaan disiplin kerja yang baik dan pemberian kompensasi yang sesuai kepada setiap karyawan, hal ini tentunya akan dapat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



meningkatkan semangat kerja karyawan dalam bekerja. Kesuksesan peran dari PT Bank Central Asia, Tbk tidak luput dari MSDM nya, manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2019).

Sejalan dengan hal tersebut, ada sejumlah hal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dua diantaranya adalah disiplin kerja dan pemberian kompensasi. Disiplin kerja merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya, tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. (Hasibuan, 2017) Disiplin kerja yaitu kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Hasibuan, 2017).

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah dan semangat kerja serta terwujudnya tujuan perusahaan, dan karyawan. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi para karyawan. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal sedangkan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Disamping disiplin kerja peningkatan kinerja karyawan juga dapat dilakukan dengan cara pemberian kompensasi yang memadai bagi karyawan, menurut (Hasibuan, 2017) kompensasi adalah imbalan yang diperoleh oleh karyawan berdasarkan prestasi, jawaban serta tanggung jawab yang dimilikinya. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan. Menurut (Darsono dan Siswandoko, 2017) Bentuk-bentuk kompensasi terbagi dalam beberapa bentuk yaitu Kompensasi finansial langsung, terdiri dari gaji, komisi dan bonus, kompensasi finansial tidak langsung terdiri dari tunjangan-tunjangan, asuransi, fasilitas, uang cuti liburan, dan kompensasi non finansial.

Semakin tinggi jabatan atau wewenang yang dimiliki maka akan semakin tinggi kompensasi yang diterimanya. Pada beberapa perusahaan, kompensasi tidak selalu berupa uang, ada yang memberikan berupa tunjangan perusahaan, tunjangan komunikasi bahkan ada yang perusahaan yang memberikan kompensasi kepada karyawan berupa liburan atau asuransi. Program kompensasi mencerminkan usaha perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusia yang dimiliki. Pemberian kompensasi yang makin baik akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik dan produktif.

PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan lainnya maka dibutuhkan kinerja karyawan yang sangat efektif mengingat adanya target, akan tetapi masalah yang dihadapi adalah tidak mudahnya customer service officer memenuhi atau mencapai target yang telah ditentukan perusahaan perbankan karena persaingan yang ketat didunia perbankan yang mengakibatkan masih adanya customer service officer yang tidak memenuhi atau mencapai target yang telah ditentukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Peningkatan kinerja karyawan juga dapat dilakukan dengan cara menciptakan disiplin kerja. Hal ini karena masih ditemukan adanya karyawan yang kurang memiliki kesadaran akan peraturan dan tata tertib yang ada di PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit pada saat *weekend banking*.

weekend banking merupakan layanan perbankan yang beroperasi pada akhir pekan yaitu hari Sabtu dan hari Minggu dari pukul 10:00 – 15:00, di PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit pada saat *weekend banking* karyawan bagian (customer service officer) diwajibkan masuk minimal 15 karyawan dalam setiap minggunya, akan tetapi masalah yang dihadapi yaitu masih terdapat 3 karyawan yang hadir terlambat tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan oleh PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit, adapun sanksi yang diberikan kepada karyawan tersebut antara lain yaitu dengan cara diberi teguran secara lisan oleh pimpinan. Dampak dari ketidakdisiplinan tersebut mengakibatkan tugas yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat menjadi tertunda bahkan bertambah. Selain itu juga akan berdampak pada karyawan lainnya dimana karyawan lainnya akan merasa bahwa mereka pun melakukan hal tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya oleh (Junaidi dan Indah Widia Lestari, 2017) bahwa Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Kompensasi berperan dalam sebuah pencapaian kinerja karyawan oleh karena itu penting bagi perusahaan perbankan untuk memberikan kompensasi yang sesuai atas apa yang telah dicapai oleh karyawan. Kompensasi di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit berupa gaji, bonus tahunan, insentif dan lain sebagainya. Dari permasalahan yang ada, tidak adanya upah lembur yang dibayar ketika ada jam lembur, lembur tersebut tidak dibayar dan hanya bersifat loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Akibat upah lembur yang tidak dibayar akan berdampak pada kurang maksimalnya kinerja karyawan, sehingga pekerjaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



yang dilakukan oleh karyawan tidak memenuhi harapan perusahaan perbankan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya oleh (Junaidi dan Indah Widia Lestari, 2017) bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Customer Service Officer Pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja customer service officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
2. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja customer service officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus. Oleh karena itu, batasan penelitian ini hanya berkaitan dengan hal berikut:

1. Disiplin Kerja PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit
2. Kompensasi PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit
3. Kinerja Customer Service Officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit



D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah disiplin kerja, kompensasi dan kinerja customer service officer pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
2. Subjek penelitian ini adalah seluruh Customer Service Officer PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
3. Wilayah penelitian dalam penelitian ini dilakukan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
4. Periode penelitian dimulai dari bulan Desember 2022 sampai dengan Maret 2023

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Disiplin Kerja (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Customer Service Officer (Y) di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit?
2. Apakah Kompensasi (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Customer Service Officer (Y) di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberi kerangka landasan arah dan acuan dalam membahas, menganalisa, serta mengevaluasi permasalahan yang ada di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit, yaitu Disiplin kerja, Kompensasi dan Kinerja Customer Service Officer. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:



1. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi perusahaan dalam upaya membuat kebijakan perusahaan dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kinerja customer service officer dengan permasalahan disiplin kerja dan kompensasi pada perusahaan.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan mengenai fungsi ilmu manajemen sumber daya manusia selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika KWIK KIAN GIE. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan kinerja customer service officer melalui disiplin kerja dan kompensasi yang efektif dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB II

Kajian Pustaka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hakipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Landasan Teoritis

1. Kinerja Karyawan

a. Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019). Definisi lain tentang pengertian kinerja karyawan adalah arti kata kinerja berasal dari kata-kata *job performance* dan disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau presentasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seorang karyawan (Moehariono, 2018). Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang pada pekerjaan yang bersangkutan sesuai dengan ukuran yang berlaku (Foster dan Karen R. Sekeer, 2019). Kinerja sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2019). Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2018).

Berdasarkan penjelasan para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah usaha dan tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ⓒ Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari sebagai berikut

(Sutrisno, 2019):

1) Efektifitas dan efisiensi

Didalam hubungan dengan organisasi, maka hubungan baik buruknya kinerja ditentukan oleh efektifitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efektifitas dan efisiensi organisasi. Dikatakan efektif apabila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal tersebut menjadi pendorong untuk mencapai tujuan.

2) Otoritas (wewenang)

Sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki (diterima) oleh seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (sumbangan tenaga). Perintah tersebut menyatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut.

3) Disiplin

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4) Inisiatif

Berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Jadi, inisiatif adalah daya dorong kemajuan yang bertujuan untuk mempengaruhi kinerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



5) Motivasi

Motivasi merupakan dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Tugas Customer Service Officer

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1) Memberikan Layanan

Layanan yang diberikan oleh petugas bank kepada pihak nasabah dapat disesuaikan dengan instansi atau perusahaan. Alasannya karena pada instansi bank layanan yang diberikan bisa berupa tabungan, rekening, deposito, maupun yang lainnya. Sementara pelayanan tersebut berhubungan erat dengan keuangan. Tidak hanya itu saja, customer service juga dituntut untuk memahami segala informasi secara mendetail perihal layanan yang diberikan tersebut.

2) Memberikan Solusi

Jika menghadapi nasabah yang sedang mengalami masalah, maka pihak dari CS harus memberikan solusi yang tepat. CS tidak hanya memahami produk layanan secara mendetail saja, akan tetapi CS juga harus pandai menemukan solusi perihal permasalahan produk layanan yang dialami pihak nasabah.

3) Membuat berbagai jenis administrasi

Ada banyak jenis administrasi yang terdapat pada perbankan, misalnya mencetak buku tabungan, mencetak produk lain, giro, atau yang lainnya. Segala administrasi tersebut berhubungan dengan produk yang dapat dilakukan oleh pihak CS.

4) Memberikan Penawaran

Petugas bank sudah seharusnya memperkenalkan sekaligus memberikan penawaran terhadap produk yang dimiliki kepada nasabah. Selain itu, CS juga perlu menginformasikan kepada customer perihal layanan yang dimiliki pihak bank

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tersebut. Sehingga nasabah tidak akan merasa kesulitan, bahkan dapat memperoleh produk layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

(<https://kmerce.id/blog/tugas-customer-service>)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

d. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik kinerja karyawan menurut (Wibowo, 2016) diantaranya yaitu:

- 1) Dapat mengukur variabel kunci kinerja secara akurat dan tepat.
- 2) Menggunakan sistem perbandingan guna meningkatkan pemahaman kerja lebih baik.
- 3) Terikat dengan waktu dalam mengumpulkan dan mendistribusikan tugas.
- 4) Sulit untuk dimanipulasi untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- 5) Dapat dianalisa baik secara makro dan mikro.

e. Aspek-Aspek Yang Dapat Meningkatkan Kinerja Karyawan

Beberapa aspek yang dianggap meningkatkan kinerja karyawan menurut Tambunan dalam (Busro, 2018), yaitu:

- 1) Faktor Sumber Daya Manusia
 - a) Memiliki motivasi tinggi
 - b) Penawaran tenaga kerja
 - c) Adanya pengaruh semangat kerja
 - d) Berdasarkan produktivitas kerja, serta
 - e) Melalui kualitas tenaga kerja
- 2) Faktor Ekonomi atau Bisnis, terdiri atas:
 - a) mempunyai bahan baku
 - b) adanya modal usaha
 - c) adanya segmen pasar yang perlu dilayani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d) terdapat nilai ekonomis yang lebih baik dari pesaing

f) Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan yaitu (Mangkunegara, 2019):

1) Kualitas kerja

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2) Kuantitas kerja

Seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

3) Pelaksanaan tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4) Tanggung jawab

Kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Disiplin Kerja

a) Teori Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut (Siagian, 2012). Definisi lain tentang disiplin kerja adalah disiplin kerja yaitu kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2017). Disiplin merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi



kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal (Hasibuan, 2017). Disiplin kerja sebagai suatu sikap, perilaku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik itu tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, begitu juga sebaliknya jika disiplin kerja yang merosot maka akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan tersebut (Nitisemito, 2012). Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Pengertian disiplin sering juga disebut adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia (Mangkunegara, 2013).

Berdasarkan penjelasan para ahli, dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku seseorang yang taat dan patuh terhadap semua peraturan perusahaan, baik tertulis maupun yang tidak tertulis.

b. Bentuk-bentuk Disiplin Kerja

Ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu sebagai berikut (Mangkunegara, 2013):

1) Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik maka diharapkan dapat lebih mudah menegakan disiplin kerja.

2) Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin: yaitu pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan (Mangkunegara, 2013):

1) Pendekatan Disiplin Modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru diluar hukuman. Pendekatan ini berasumsi :

- a) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
- b) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.
- c) Keputusan-keputusan yang semuanya terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.
- d) Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

2) Pendekatan Disiplin dengan Tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- a) Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- b) Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya.
- c) Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
- d) Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras.
- e) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3) Pendekatan Disiplin Bertujuan

Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa:

- a) Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua karyawan.
- b) Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
- c) Disiplin ditujukan untuk perilaku yang lebih baik.
- d) Disiplin karyawan bertujuan agar karyawan bertanggungjawab terhadap perbuatannya

d. Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja

Pelaksanaan sanksi terhadap pelanggar disiplin dengan memberikan peringatan, harus segera, konsisten, dan impersonal sebagai berikut (Mangkunegara, 2013):

1) Pemberian Peringatan

Karyawan yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua, ketiga. Tujuan pemberian peringatan adalah agar karyawan yang bersangkutan menyadari pelanggaran yang telah dilakukannya. Disamping itu pula surat peringatan itu tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan penilaian kepada karyawan.



2) Pemberian Sanksi Harus Segera

Karyawan yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku. Tujuannya, agar karyawan yang bersangkutan memahami sanksi pelanggaran yang berlaku di perusahaan. Kelalaian pemberian sanksi akan memperlemah disiplin yang ada. Di samping itu, memberi peluang pelanggar untuk mengabaikan disiplin perusahaan.

3) Pemberian Sanksi Harus Konsisten

Pemberian sanksi kepada karyawan yang tidak disiplin harus konsisten. Hal ini bertujuan agar karyawan sadar dan menghargai peraturan-peraturan yang berlaku pada perusahaan. Ketidakkonsistenan pemberian sanksi dapat mengakibatkan karyawan merasakan adanya diskriminasi karyawan, ringannya sanksi, dan pengabaian disiplin.

4) Pemberian Sanksi Harus Impersonal

Pemberian sanksi pelanggaran disiplin harus tidak membeda-bedakan karyawan, tua muda, pria-wanita tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuannya agar karyawan menyadari bahwa disiplin kerja berlaku untuk semua karyawan dengan sanksi pelanggaran yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.

Tujuan Disiplin Kerja

Tujuan disiplin kerja menurut (Sutrisno, 2016) adalah:

- 1) Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- 2) Tingginya semangat, gairah kerja dan inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaan.



- 3) Besarnya rasa tanggung jawab pada karyawan untuk mengerjakan tugas sebaik-sebaiknya.
- 4) Berkembangnya rasa solidaritas yang tinggi diantar karyawan.
- 5) Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja pada karyawan.
- 6) Memastikan bahwa perilaku-perilaku karyawan konsisten terhadap aturan-aturan perusahaan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

f) Indikator Disiplin Kerja

Indikator disiplin kerja yaitu (Sutrisno, 2016):

- 1) Taat terhadap aturan waktu.
Ketaatan terhadap aturan waktu dilihat dari jam kerja, jam pulang kerja, dan jam istirahat kerja, yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
- 2) Taat terhadap peraturan perusahaan.
Taat terhadap peraturan perusahaan berbicara mengenai peraturan dasar mengenai cara berpakaian, serta bertingkah laku dalam pekerjaan.
- 3) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan.
Ditujukan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggungjawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
- 4) Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.
Aturan berkaitan dengan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan didalam perusahaan.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Kompensasi

a. Teori Kompensasi

Kompensasi terbagi dalam beberapa bentuk yaitu kompensasi finansial langsung, terdiri dari gaji, komisi dan bonus, kompensasi finansial tidak langsung terdiri dari tunjangan-tunjangan, asuransi, fasilitas, uang cuti liburan, dan kompensasi non finansial (Darsono dan tjtajuk Siswandoko, 2017). Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2018). Kompensasi adalah apa yang seorang pekerja terima sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya. Baik upah per jam ataupun gaji periodik didesain dan dikelola oleh bagian personalia (Hasibuan, 2018). Kompensasi upah didefinisikan sebagai balas jasa yang adil dan layak diberikan kepada para pekerja atas jasa-jasanya dalam mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2018). Kompensasi adalah Keseluruhan dari semua hadiah yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa mereka (Mondy dan Noe, 2018).

Berdasarkan penjelasan para ahli, dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah segala imbalan yang diperoleh setiap karyawan dalam bentuk gaji, bonus, insentif, dll yang merupakan hak bagi karyawan dan menjadi kewajiban perusahaan untuk membayarnya.

b. Tujuan Kompensasi

Tujuan pemberian kompensasi antara lain sebagai berikut (Mondy dan Noe, 2018):

1) Ikatan Kerja Sama

Dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sedangkan pengusaha/ majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2) Kepuasan Kerja

Dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.

3) Pengadaan Efektif

Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang *qualified* untuk perusahaan akan lebih mudah.

4) Motivasi

Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.

5) Stabilitas Karyawan

Dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena *turn-over* relatif kecil.

6) Disiplin

Dengan pemberian balas jasa cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.

7) Pengaruh Serikat Buruh

Dengan program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.

8) Pengaruh Pemerintah

Jika program kompensasi sesuai dengan Undang-Undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Metode Kompensasi

Metode kompensasi yaitu (Mondy dan Noe, 2018):

1) Metode Tunggal

Metode tunggal yaitu suatu metode yang dalam penetapan gaji pokok hanya didasarkan atas ijazah terakhir dari pendidikan formal yang dimiliki karyawan. Jadi, tingkat golongan dan gaji pokok seseorang hanya ditetapkan atas ijazah terakhir yang dijadikan standarnya.

2) Metode Jamak

Metode jamak yaitu suatu metode yang dalam gaji pokok didasarkan atas berapa pertimbangan seperti ijazah, sifat pekerjaan, pendidikan informal, bahkan hubungan keluarga ikut menentukan besarnya gaji pokok seseorang. Jadi standar gaji pokok yang pasti tidak ada. Ini terdapat pada perusahaan-perusahaan swasta yang didalamnya masih sering terdapat diskriminasi.

d. Faktor yang mempengaruhi kompensasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya kompensasi antara lain sebagai berikut (Mondy dan Noe, 2018):

1) Penawaran dan Permintaan Tenaga Kerja

Jika pencari kerja (penawaran) lebih banyak daripada lowongan pekerjaan (permintaan) maka kompensasi relatif kecil. Sebaliknya jika pencari kerja lebih sedikit daripada lowongan pekerjaan, maka kompensasi relatif semakin besar.

2) Kemampuan dan Kesiediaan Perusahaan.

Apabila kemampuan dan kesiediaan perusahaan untuk membayar semakin baik maka tingkat kompensasi akan semakin besar. Tetapi sebaliknya, jika kemampuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



dan kesediaan perusahaan untuk membayar kurang maka tingkat kompensasi relatif kecil.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

3) Serikat Buruh / Organisasi Karyawan

Apabila serikat buruhnya kuat dan berpengaruh maka tingkat kompensasi akan semakin besar. Sebaliknya, jika serikat buruh tidak kuat dan kurang berpengaruh maka tingkat kompensasi relatif kecil.

4) Produktivitas Kinerja Karyawan

Jika produktivitas kerja karyawan baik dan banyak maka tingkat kompensasi akan semakin besar. Sebaliknya kalau produktivitas kerjanya buruk serta sedikit maka kompensasinya kecil.

5) Pemerintah dengan Undang-undang dan Keppres

Pemerintah dengan undang-undang dan keppres menetapkan besarnya batas upah/balas jasa minimum. Peraturan pemerintah ini sangat penting supaya pengusaha tidak sewenang-wenang menetapkan besarnya balas jasa bagi karyawan. Pemerintah berkewajiban melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang.

6) Biaya Hidup/ *Cost Of Living*

Apabila biaya hidup didaerah itu tinggi maka tingkat kompensasi / upah semakin besar. Sebaliknya jika tingkat biaya hidup didaerah itu rendah maka tingkat kompensasi/upah relatif kecil.

7) Posisi Jabatan Karyawan

Karyawan yang menduduki jabatan lebih tinggi akan menerima gaji / kompensasi lebih besar. Sebaliknya karyawan yang menduduki jabatan yang lebih rendah akan memperoleh gaji/kompensasi yang kecil. Hal ini wajar karena seseorang yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mendapat kewenangan dan tanggung jawab yang besar harus mendapatkan gaji/kompensasi yang lebih besar pula.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

8) Pendidikan dan Pengalaman kerja

Jika pendidikan lebih tinggi dan pengalaman kerja lebih lama maka gaji/ balas jasanya akan semakin besar, karena kecakapan serta keterampilan lebih baik. Sebaliknya, karyawan yang berpendidikan rendah dan pengalaman kerja yang kurang baik maka tingkat gaji / kompensasi lebih kecil.

9) Kondisi Perekonomian Nasional

Apabila kondisi perekonomian nasional sedang maju maka tingkat upah/kompensasi akan semakin besar, karena akan mendekati kondisi *full employment*. Sebaliknya, jika kondisi perekonomian kurang maju (depresi) maka tingkat upah rendah, karena terdapat banyak pengangguran. (*disqueshed unemployment*).

e) Jenis-jenis Kompensasi

Kompensasi terbagi menjadi dua yaitu (Veitzal, 2017):

1) Kompensasi Finansial

Kompensasi finansial terdiri atas dua yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan):

- a) Kompensasi finansial langsung terdiri atas pembayaran pokok (gaji/upah), pembayaran prestasi, pembayaran insentif, komisi, bonus, bagian keuntungan, opsi saham, sedangkan pembayaran tertangguh meliputi tabungan hari tua, saham komulatif.
- b) Kompensasi finansial tidak langsung terdiri atas proteksi yang meliputi asuransi, pesangon, sekolah anak, pensiun. Kompensasi luar jam kerja meliputi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



lembur, hari besar, cuti sakit, cuti hamil, sedangkan berdasarkan fasilitas meliputi rumah, biaya pindah, dan kendaraan.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2) Kompensasi Non Finansial

Kompensasi non finansial terdiri atas karena karir yang meliputi aman pada jabatan, peluang promosi, pengakuan karya, temuan baru, prestasi istimewa, sedangkan lingkungan kerja meliputi dapat pujian, bersahabat, nyaman bertugas, menyenangkan dan kondusif.

f. Indikator kompensasi

Indikator karyawan yaitu (Mondy dan Noe, 2018):

1) Gaji

Gaji adalah imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur, seperti tahunan, caturwulan, bulanan atau mingguan.

2) Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada para pekerja berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan.

3) Insentif

Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Nama Peneliti	Junaidi dan Indah Widia Lestari
	Judul Penelitian	Pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap Kinerja karyawan pada lembaga pendidikan brilliant education centre probolinggo
	Nama jurnal Nama Institusi/ Lembaga penerbitnya, (Tahun)	Jurnal Ecobuss Vol. 5 No 1 (2017)
	Penelitian dan Kesimpulan	Dari hasil penelitian pada lembaga brilliant education centre probolinggo secara parsial variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, secara parsial variabel kompensasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, disiplin kerja dan kompensasi secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja.
2.	Nama Peneliti	Ali Wairooy
	Judul Penelitian	Pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar
	Nama jurnal Nama Institusi/ Lembaga penerbitnya, (Tahun)	Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Vol. 4, No. 1 (2017)
	Penelitian dan Kesimpulan	Dari hasil penelitian pada PT Pertamina (Persero), Tbk .Pemasaran Region VII Makasar secara parsial

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



<p>C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar, variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar, variabel disiplin kerja dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar,</p>
<p>3</p>	<p>Nama Peneliti</p> <p>Meddy Nurpratama</p>
<p>3</p>	<p>Judul Penelitian</p> <p>Pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PD. Bumi wiralodra indramayu</p>
<p>3</p>	<p>Nama jurnal Nama Institusi/ Lembaga penerbitnya, (Tahun)</p> <p>Jurnal Investasi Vol 5 No 1 (2019)</p>
<p>3</p>	<p>Penelitian dan Kesimpulan</p> <p>Dari hasil penelitian pada PD. Bumi Wiralodra Indramayu Terdapat pengaruh secara signifikan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel yaitu $8,150 > 1,701$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, terdapat pengaruh secara signifikan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel yaitu $2,960 > 1,701$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, tingginya disiplin kerja dan</p>

1. Ditarangy mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	<p>4</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>kompensasi, menyebabkan tingginya kinerja karyawan pada PD. Bumi Wiralodra Indramayu dan besarnya pengaruh disiplin kerja dan kompensasi secara simultan terhadap kinerja karyawan adalah 91,9%.</p>
	<p>Nama Peneliti</p>	<p>Lilis Muchlisa dan Nuridin</p>
	<p>Judul Penelitian</p>	<p>Pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Tri Putra Mandiri</p>
	<p>Nama jurnal Nama Institusi/ Lembaga penerbitnya, (Tahun)</p>	<p>Jurnal Ekonomi dan Industri e-ISSN : 2656-3169 Volume 20, No. 3 (2019)</p>
	<p>4</p> <p>Penelitian dan Kesimpulan</p>	<p>Dari hasil penelitian pada PT Tri Putra Mandiri bahwa secara parsial disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tri Putra Mandiri, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tri Putra Mandiri, disiplin kerja dan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tri Putra Mandiri.</p>
	<p>5</p> <p>Nama Peneliti</p>	<p>Any Isvandiari dan Lutfiatul F</p>
	<p>Judul Penelitian</p>	<p>Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PG. Meritjan Kediri.</p>
	<p>Nama jurnal Nama Institusi/ Lembaga penerbitnya, (Tahun)</p>	<p>Jurnal JIBEKA, Volume 11 No. 1 (2017)</p>

1. Ditarang memutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p style="text-align: center;">Penelitian dan Kesimpulan</p>	<p>Dari hasil penelitian pada PG. Meritjan Kediri Secara parsial variabel Kompensasi (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh secara nyata terhadap kinerja karyawan Bagian Produksi PG. Meritjan Kediri (Y), Secara simultan variabel kompensasi (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh secara nyata terhadap kinerja karyawan Bagian Produksi PG. Meritjan Kediri (Y)</p>
--	---

C. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2017). Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan. Oleh karena itu setiap atasan selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Junaidi dan Indah Widia Lestari (2017) secara parsial variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



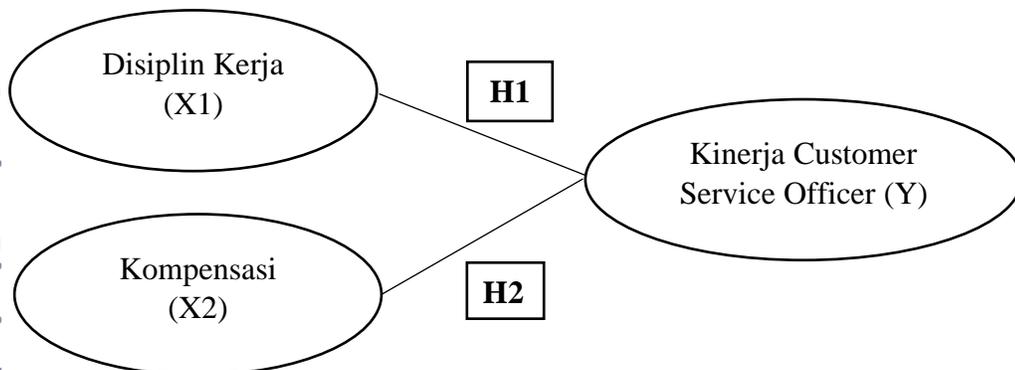
2. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Ⓒ Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi berbentuk uang, artinya kompensasi dibayar dengan sejumlah uang kartal kepada karyawan yang bersangkutan, kompensasi berbentuk barang, artinya kompensasi dibayar dengan barang, misalnya kompensasi dibayar 10% dari produksi yang dihasilkan (Hasibuan, 2018).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Meddy Nurpratama (2019). Terdapat pengaruh secara signifikan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja customer service officer, artinya semakin tinggi tingkat kompensasi maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja Customer Service Officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit

Disiplin kerja menurut (Nitisemito, 2012) sebagai suatu sikap, perilaku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik itu tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, begitu juga sebaliknya jika disiplin kerja yang merosot maka akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan tersebut. Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali Wairooy, (2017) menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan. Berdasarkan pemaparan diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1: Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit

2. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja Customer Service Officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit

Kompensasi menurut (Mondy dan Noe, 2018) Kompensasi adalah Keseluruhan dari semua hadiah yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa mereka. Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lilis Muchlisa dan Nuridin (2019) menyatakan bahwa Kompensasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan pemaparan diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H2: Pengaruh Kompensasi terhadap kinerja customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



BAB III

METODE PENELITIAN



Hak cipta dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Objek Penelitian

Objek penelitian menurut (Sugiyono, 2017) adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu). Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja customer service officer. Sedangkan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit untuk keperluan penelitian, maka peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 42 responden sesuai dengan jumlah karyawan bagian customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut (Sekaran dan Roger Bougie, 2017) adalah rencana untuk mengumpulkan, mengukur dan menganalisis data berdasarkan persyaratan penelitian. Sehingga desain penelitian ini dapat diartikan sebagai rancangan dalam melakukan sebuah penelitian dan sebagai pedoman penelitian.

(Cooper dan Schindler, 2017) menyebutkan bahwa terdapat berbagai pendekatan desain penelitian dari perspektif yang berbeda dalam metode penelitian, yaitu sebagai berikut:

1) Berdasarkan tingkat pertanyaan penyelesaian penelitian

Penelitian yang saat ini dilakukan bersifat formal karena penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis sehingga mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2) Berdasarkan metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu customer service officer di PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit mengenai variabel penelitian, selanjutnya peneliti akan mengumpulkan jawaban dari pertanyaan kuesioner yang telah diisi oleh responden.

3) Berdasarkan variabel yang dikendalikan oleh peneliti

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain ex post facto (laporan sesudah fakta) artinya bahwa variabel dan data yang digunakan dalam penelitian ini sudah tersedia dan sudah terjadi. Sehingga, peneliti tidak memiliki kendali atas variabel dan hanya melaporkan apa yang sudah terjadi.

4) Berdasarkan tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah bersifat kausal, artinya penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan antar variabel, yaitu pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja customer service officer.

5) Berdasarkan dimensi waktu

Dalam penelitian ini, dimensi waktu yang digunakan adalah studi *cross-sectional* dimana untuk mengumpulkan data yaitu hanya dilakukan satu kali yakni saat penyebaran kuesioner kepada responden pada bulan Februari 2023.

6) Berdasarkan cakupan topik

Penelitian ini merupakan penelitian secara kuantitatif yang diuji dengan menggunakan statistik, sehingga penelitian ini termasuk penelitian statistik.



7) Berdasarkan lingkungan penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field studies) karena subjek dan objek yang digunakan dalam penelitian ini berada dalam lingkungan yang nyata adanya, yaitu customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit.

Berdasarkan kesadaran subjek

Penelitian ini mengusahakan kesadaran subjek sehingga tidak ada penyimpangan dari rutinitas sehari-hari.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (independen), variabel terikat (dependen). Variabel bebas menurut (Sugiyono, 2018) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam hal ini variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah disiplin kerja dan kompensasi. Variabel terikat menurut (Sugiyono, 2018) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja customer service officer.

Operasionalisasi variabel dalam sebuah penelitian digunakan untuk menentukan jenis dan indikator dari masing-masing variabel yang terkait dengan penelitian. Selain itu, hal ini juga digunakan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang akan diteliti. Sehingga penelitian yang dilakukan menggunakan alat bantu yang tepat.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y) (Mangkunegara, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggung jawab 	Interval
Disiplin Kerja (X1) (Sutrisno, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taat terhadap aturan waktu 2. Taat terhadap peraturan perusahaan. 3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan. 4. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan. 	Interval
Kompensasi (X2) (Mondy dan Noe, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji 2. Upah 3. Insentif 	Interval

Sumber : Data Kuisisioner

D. Teknik Pengambilan Sampel

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik sampling non-probabilitas secara jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dimana semua

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



anggota populasi digunakan menjadi sampel. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit. Penelitian ini menggunakan kuesioner secara langsung yang disebarakan kepada responden, pernyataan dalam kuesioner ini berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti, yaitu kinerja customer service officer, disiplin kerja dan kompensasi. Kuesioner yang digunakan disusun dengan menggunakan skala likert, yaitu dengan cara meminta persetujuan pada pernyataan yang terdapat pada kuesioner dengan kriteria STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju dan SS = Sangat Setuju. Setiap tingkatan jawaban akan diberi skor 1 sampai dengan 5.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk memperoleh data primer. (Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden penelitian untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, yaitu kuesioner yang disebarakan sudah terdapat pilihan jawaban sehingga responden memiliki keterbatasan dalam menjawab kuesioner. Hal ini dilakukan supaya data yang diperoleh relevan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Pilihan jawaban yang terdapat dalam kuesioner terdiri dari lima jawaban dan masing-masing memiliki nilai yang berbeda.



F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja customer service officer. Setelah dilakukannya pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, maka data-data yang didapatkan melalui kuesioner tersebut harus diolah. Pengolahan data untuk penelitian ini menggunakan software SPSS versi 26. Teknik-teknik yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Uji Validitas

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa uji validitas adalah adanya persamaan data antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Sehingga suatu instrument dapat dikatakan valid apabila terdapat kesesuaian antara instrument secara keseluruhan dan mampu mengukur ketepatan data dari variabel yang diteliti. Uji validitas ini digunakan untuk mengukur kevalidan setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner di setiap variabelnya. Pertanyaan atau pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dikatakan valid apabila koefisien antara total item yang di uji dengan total tabel item sama atau lebih dari 0,361. Jika hasilnya kurang dari 0,361 maka dikatakan tidak valid. Ketentuan rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- Jika $r_{xy} > r_{tabel}$, maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan valid.
- Jika $r_{xy} \leq r_{tabel}$, maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono 2018) uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi dan stabilitas data. Alat ukur yang dikatakan reliabel apabila menjukan hasil yang konsisten dari waktu



ke waktu. Sedangkan data yang dinyatakan tidak reliabel tidak dapat diproses lebih lanjut.

Uji reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari suatu indikator yang digunakan dalam kuesioner. Sehingga suatu penelitian yang baik selain harus valid juga harus reliabel supaya memiliki nilai ketepatan saat diuji dalam waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas ini menggunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cornbach's. Ketentuan rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ maka pertanyaan/ Pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan reliabel atau terpercaya.
- b) Jika nilai cronbach's alpha $\alpha < 0,60$ maka pertanyaan/ Pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak terpercaya.

3) Analisis Deskriptif

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran dari segi nilai rata-rata, standar deviasi, varian, nilai maksimum, nilai minimum dan lain-lain. Analisis deskriptif digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yaitu untuk mengetahui penjelasan mengenai disiplin kerja, kompensasi, dan kinerja customer service officer.

4) Skala Likert

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner akan diberikan skor untuk menyatakan tingkat persetujuan atas pernyataan yang diberikan.



Tabel 3.2
Skala Likert

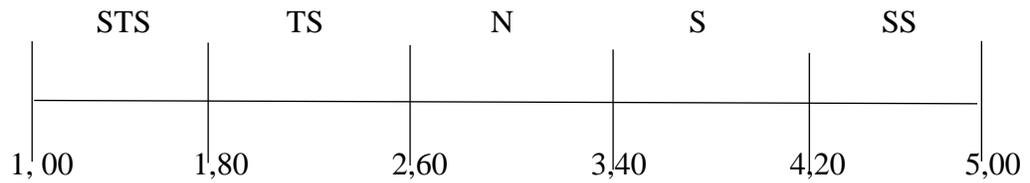
©

Skala peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Data kuesioner

Untuk menghitung skala penilaian di setiap bobot dapat menggunakan rentang skala, yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1
Rentang skala



Keterangan:

- 1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Setuju
- 1,81 - 2,60 = Tidak Setuju
- 2,61 - 3,40 = Netral
- 3,41 - 4,20 = Setuju
- 4,21 - 5,00 = Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Perhitungan skor diatas adalah sebagai berikut:

- a) Angka jawaban responden dimulai dari angka 1 sampai 5, sehingga kategorisasi jawaban menggunakan ketentuan

$$\begin{aligned} \text{rentang (r)} &= (\text{skor rata-rata tertinggi} - \text{skor rata terendah}) \\ &= 5,00 - 1,00 \\ &= 4 \end{aligned}$$

- b) Maka didapatkan panjang kelas (interval kelas)

$$(p) = r/k = 4/5 = 0,8$$

Rentang tersebut yang akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kategorisasi rata-rata penilaian responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

- 5) Uji Asumsi Klasik

- a) Uji Normalitas

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini dilakukan melalui teknik uji statistik Kolmogorov Smirnov dan Shapiro Wilk. Uji statistik ini dilakukan dengan membandingkan distribusi data dengan distribusi data normal, yaitu dengan mean dan standar deviasi yang sama.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- (1) Jika hasil signifikansi ($p < 0,05$), maka distribusi data yang di uji dapat dikatakan tidak normal.
- (2) Jika hasil signifikansi ($p > 0,05$), maka distribusi data yang di uji dapat dikatakan normal.



b) Uji Heteroskedastitas

C (Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah antara pengamatan satu dengan yang lain terjadi ketidaksamaan varian. Dikatakan heteroskedastisitas apabila varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain dinyatakan tetap. Namun, apabila varian tersebut berbeda maka dikatakan homoskedastisitas. Model regresi yang baik apabila dinyatakan sebagai homoskedastisitas. Kriteria dari uji heteroskedastisitas yaitu sebagai berikut:

- (1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- (2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

C Uji Multikolinearitas

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa tujuan dari uji multikolinearitas ini adalah untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi dinyatakan baik apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas ini dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Kriteria dari uji multikolinearitas ini adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas dalam data
- (2) Jika nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinieritas dalam data

6) Analisis Regresi

C Uji Simultan (Uji F)

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji simultan F bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam uji simultan F ini adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai $F_{hitung} signifikan < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



(2) Jika nilai F_{hitung} signifikan $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.



Untuk menentukan nilai F statistik tabel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = (k - 1) \text{ dan } (n - k)$$

Keterangan:

k = jumlah variabel penelitian

n = jumlah responden



b) Uji Parsial (Uji t)

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji parsial t bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Kriteria yang digunakan dalam uji parsial t ini adalah sebagai berikut:

(1) Jika nilai t_{hitung} signifikan $< 0,05$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

(2) Jika nilai t_{hitung} signifikan $> 0,05$ atau nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan besarnya kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Hasil dari koefisien determinasi ini ditentukan oleh nilai R^2 yaitu dari 0 sampai 1. Kriteria yang digunakan dalam koefisien determinasi (R^2) ini adalah sebagai berikut:

(1) Jika nilai R^2 mendekati angka 1 maka variabel dependen dapat dinyatakan mampu memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.



(2) Jika nilai R^2 mendekati angka 0 maka variabel dependen dapat dinyatakan sangat terbatas untuk memprediksi variabel dependen.

C terbatas untuk memprediksi variabel dependen.

(3) Jika nilai $R^2 = 0$ maka yang dapat digunakan adalah nilai R^2

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Perusahaan

PT Bank Central Asia, Tbk berdiri pada tahun 1957, BCA adalah bank swasta (non pemerintah) terbesar di Indonesia saat ini dengan nilai aset sebesar 750,32 triliun rupiah dan modal inti sebesar 122,73 triliun rupiah per Desember 2017. BCA masuk kedalam kategori BUKU 4 dengan modal inti diatas 30 triliun rupiah. BCA memiliki lebih dari 17 juta rekening yang didukung oleh 1.235 kantor cabang yang beroperasi di berbagai daerah di seluruh Indonesia. Selain memiliki kantor cabang di Indonesia, BCA juga memiliki cabang di Hongkong dan Singapura. Saat ini BCA memiliki delapan anak perusahaan yang bergerak dalam enam line bisnis yaitu BCA Finance dan CS Finance yang bergerak pada pembiayaan bermotor, BCA Insurance dan BCA Life yang bergerak di bidang asuransi, BCA sekuritas yang bergerak di bidang sekuritas, BCA Syariah yang bergerak di bidang perbankan syariah, BCA Finance Ltd yang bergerak di bidang remitansi dan Central Capital Ventura (CCV) yang bergerak di bidang teknologi finansial dan industri finansial. Pada tahun 2017 BCA mencatat pertumbuhan penyaluran kredit korporasi sebesar 14.5% yang mencapai 177,3 triliun rupiah.

Sektor industri yang mendapat penyaluran kredit paling besar adalah sektor perkebunan dan pertanian sebesar 12,6% disusul oleh sektor jasa keuangan sebesar 10,6% dan sektor pembangkit energi dan tenaga listrik sebesar 7,3%. Sedangkan, berdasarkan portofolio kredit, BCA mencatat pertumbuhan sebesar 12,4% yang mencapai 467,5 triliun rupiah. Dari keseluruhan pinjaman yang disalurkan, terdapat tiga sektor utama yang paling banyak menerima pinjaman yaitu sektor perdagangan, restoran dan hotel sebesar 25.94%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





(110,64 triliun rupiah) lalu diikuti oleh sektor manufaktur sebesar 18,85% (80,41 triliun rupiah) dan sektor jasa bisnis sebesar 10,60% (45,22 triliun rupiah). BCA merupakan salah satu dari delapan bank yang membentuk inisiatif keuangan berkelanjutan Indonesia. Langkah ini merupakan tindak lanjut pilot project “First Movers on Sustainable Banking” yang diinisiasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak tahun 2015. Komitmen BCA dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) diwujudkan dengan meningkatkan portofolio pembiayaan berkelanjutan menjadi sebesar 27,15 triliun di tahun 2017. Angka ini meningkat sebesar 10.5% dari tahun 2016. Penyaluran kredit tersebut memprioritaskan pembiayaan sektor-sektor yang berhubungan dengan pertanian berkelanjutan, infrastruktur hijau, kehutanan berkelanjutan, energi terbarukan, industri daur ulang, efisiensi energi, dan gedung hijau. Selain itu, komitmen BCA dalam mendukung program pembangunan pemerintah seperti inklusi keuangan diwujudkan dengan menyalurkan porsi pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR) sebesar 103,55 miliar per Desember 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Visi dan Misi PT Bank Central Asia, Tbk

a. Visi

Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

b. Misi

- 1) Membangun institusi yang unggul dibidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- 2) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3) Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

C

B. Analisis Deskriptif

1. Profil Responden

Peneliti melakukan analisis responden pada penelitian ini dalam bentuk tabel. Analisis responden pada penelitian ini terbagi menjadi empat bagian, yaitu berdasarkan jenis kelamin, lama bekerja, usia, dan posisi/jabatan. Berikut adalah tabel analisis responden pada penelitian ini:

a) Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	17	40%
Perempuan	25	60%
Total	42	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 25 responden dengan presentase sebesar 60%, dan laki-laki sebanyak 17 responden dengan presentase sebesar 40%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b) Analisis Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.2

Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Presentase
< 1 tahun	8	19%
1 – 5 tahun	34	81%
> 5 tahun	-	-
Total	42	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah yang sudah bekerja selama 1 – 5 tahun dengan jumlah 34 responden dan presentase sebesar 81%. Responden yang sudah bekerja kurang dari satu tahun berjumlah 8 responden dengan presentase sebesar 19%, sedangkan tidak ada responden yang sudah bekerja lebih dari 5 tahun.

c) Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Presentase
17 - 30 tahun	42	100%
31 - 40 tahun	-	-
Total	42	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berusia 17-30 tahun, yaitu berjumlah 42 responden dengan presentase sebesar 100%. Sedangkan tidak ada responden berusia 31 – 40 tahun.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



d) Analisis Profil Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan

Tabel 4.4

Profil Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan

Posisi/Jabatan	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Presentase
CSO	42	100%
Total	42	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah bekerja pada bagian CSO, yaitu berjumlah 42 responden dengan presentase sebesar 100%.

2. Analisis Variabel

Analisis variabel yang diamati dalam penelitian ini yaitu kinerja customer service officer (Y) disiplin kerja (X1) dan kompensasi (X2). Berikut ini adalah hasil analisis variabel:

a. Kinerja Customer Service Officer (Y)

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Customer Service Officer

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata-Rata
Kualitas Kerja								
1.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti sehingga tidak terdapat kesalahan	0	0	5	22	15	42	4,24

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



2.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur agar kualitas kerja tercapai	0	0	5	20	17	42	4,29
Kuantitas Kerja								
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang ditetapkan	0	0	0	22	20	42	4,48
4.	Saya mampu bekerja mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan	0	0	4	26	12	42	4,19
Pelaksanaan Tugas								
5.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti	0	0	1	23	18	42	4,40
6.	Saya selalu teliti dalam bekerja untuk meminimalisir kesalahan	0	0	3	22	17	42	4,33
Tanggungjawab								
7.	Saya selalu bertanggung jawab akan pekerjaan saya	0	0	5	20	17	42	4,29
8.	Saya sadar akan kewajiban setiap pekerjaan yang diberikan kepada saya	0	0	9	20	13	42	4,10
Jumlah								34,31
Rata-rata								4,29

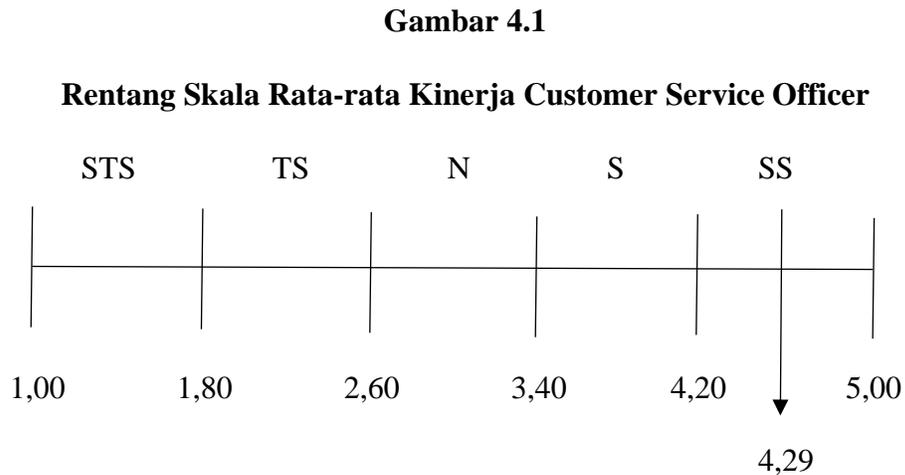
Sumber: Data diolah, 2023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada tabel 4.5 dijelaskan bahwa rata-rata tertinggi adalah pada pernyataan “Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang ditetapkan.” Sebesar 4,48. Sedangkan rata-rata terendah adalah pada pernyataan “Saya sadar akan kewajiban setiap pekerjaan yang diberikan kepada saya.” Sebesar 4,10.

Berikut rentang skala rata-rata yang didapatkan dari hasil variabel kinerja customer service officer:



Pada Gambar 4.1 dijelaskan bahwa hasil rentang skala rata-rata kinerja customer service officer berada pada rentang skala sangat setuju, yang berarti bahwa kinerja customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU PLUIT sudah baik.

b. Disiplin Kerja (X1)

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata-Rata
<i>Taat terhadap aturan waktu</i>								
1	Saya selalu datang tepat waktu dalam bekerja	0	0	6	22	14	42	4,19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

C Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	2	Saya selalu memulai pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	0	0	5	22	15	42	4,24
	Taat terhadap peraturan perusahaan								
	3	Saya selalu berpenampilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	0	0	4	25	13	42	4,21
	4	Saya selalu mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan	0	0	4	26	12	42	4,19
Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan									
	5	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan job deskripsi posisi saya	0	0	2	26	14	42	4,29
	6	Saya mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja yang lain	0	0	3	18	21	42	4,43
Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.									
	7	Saya selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan	0	0	0	24	18	42	4,43
	8	Saya selalu menghindari hal-hal yang dilarang oleh perusahaan	0	1	3	25	13	42	4,19
Jumlah									34,17



Rata-rata	4,27
------------------	------

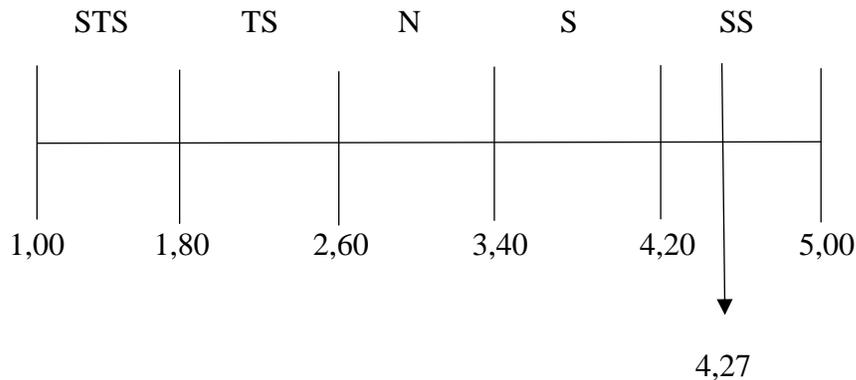
Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 4.6 dijelaskan bahwa rata-rata tertinggi adalah pada pernyataan “Saya mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja yang lain.” Dan “Saya selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.” Sebesar 4,43. Sedangkan rata-rata terendah adalah pada pernyataan “Saya selalu datang tepat waktu dalam bekerja.”, “Saya selalu mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan.” Dan “Saya selalu menghindari hal-hal yang dilarang oleh perusahaan”. Sebesar 4,19.

Berikut rentang skala rata-rata yang didapatkan dari hasil variabel disiplin kerja:

Gambar 4.2

Rentang Skala Rata-rata Disiplin Kerja



Pada Gambar 4.2 dijelaskan bahwa hasil rentang skala rata-rata disiplin kerja berada pada rentang skala sangat setuju, yang berarti karyawan PT Bank Central Asia Tbk, KCU Pluit selalu disiplin dalam bekerja.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Kompensasi (X2)

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Kompensasi

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata- Rata
Gaji								
1	Saya selalu menerima gaji setiap bulan secara tepat waktu	0	0	3	26	13	42	4,24
2	Saya menerima gaji sesuai dengan posisi pekerjaan saya	0	0	2	24	16	42	4,33
Upah								
3	Saya menerima imbalan sesuai dengan jam kerja saya	0	0	3	21	18	42	4,36
4	Saya menerima imbalan sesuai dengan banyaknya layanan terhadap nasabah	0	0	2	24	16	42	4,33
Insentif								
5	Saya menerima insentif jika saya mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan	0	0	3	21	18	42	4,36
6	Saya menerima insentif jika kinerja saya melebihi standar yang telah ditentukan	0	0	2	24	16	42	4,33
Total								25,95

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

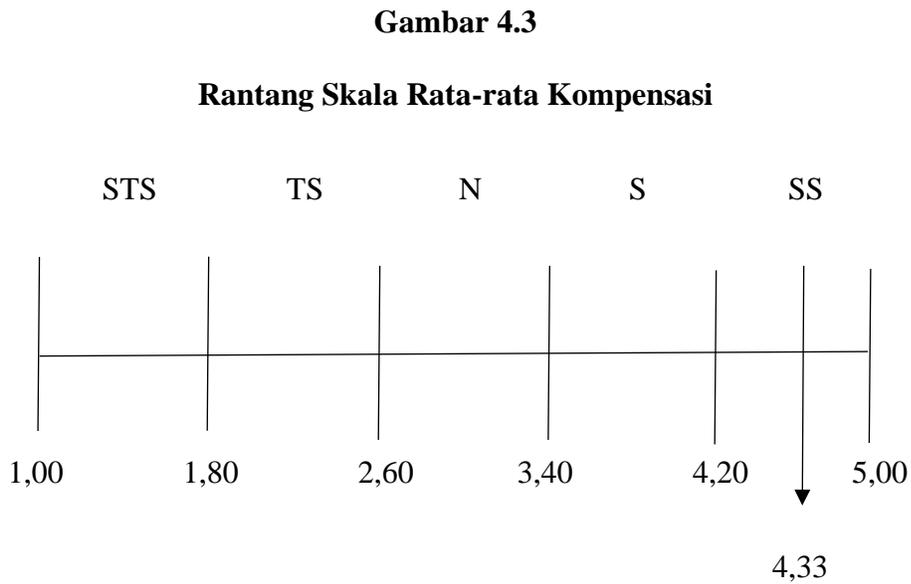
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Rata-rata	4,33
------------------	------

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 4.7 dijelaskan bahwa rata-rata tertinggi adalah pada pernyataan “Saya menerima imbalan sesuai dengan jam kerja saya.” Sebesar 4,36. Dan “Saya menerima insentif jika saya mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan.” Sebesar 4,36. Sedangkan rata-rata terendah adalah pada pernyataan “Saya selalu menerima gaji setiap bulan secara tepat waktu.” Sebesar 4,24.

Berikut rentang skala rata-rata yang didapatkan dari hasil variabel kompensasi:



Pada Gambar 4.3 dijelaskan bahwa hasil rentang skala rata-rata kompensasi berada pada rentang skala sangat setuju, yang berarti bahwa kompensasi yang diberikan PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit sudah sesuai dengan aturan perusahaan.



C. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur kevalidan pernyataan dalam kuesioner di setiap variabelnya. Pada tahap uji validitas, penelitian ini dilakukan pada 42 sampel dengan menggunakan SPSS versi 26. Uji validitas menggunakan tingkat kepercayaan 95%, sehingga diperoleh nilai r tabel = 0,304. Apabila r hitung lebih besar dari 0,304 maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Berikut adalah hasil uji validitas pada penelitian ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R table	Keterangan
Kinerja Customer Service Officer (Y)	Y1	0,569	0,304	Valid
	Y2	0,727	0,304	Valid
	Y3	0,440	0,304	Valid
	Y4	0,387	0,304	Valid
	Y5	0,320	0,304	Valid
	Y6	0,484	0,304	Valid
	Y7	0,727	0,304	Valid
	Y8	0,461	0,304	Valid
Disiplin Kerja (X1)	X1_1	0,754	0,304	Valid
	X1_2	0,749	0,304	Valid
	X1_3	0,818	0,304	Valid
	X1_4	0,782	0,304	Valid

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	X1_5	0,394	0,304	Valid
	X1_6	0,418	0,304	Valid
	X1_7	0,326	0,304	Valid
	X1_8	0,503	0,304	Valid
Kompensasi (X2)	X2_1	0,780	0,304	Valid
	X2_2	0,840	0,304	Valid
	X2_3	0,586	0,304	Valid
	X2_4	0,840	0,304	Valid
	X2_5	0,586	0,304	Valid
	X2_6	0,840	0,304	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, maka seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid. Variabel kinerja customer service officer, disiplin kerja dan kompensasi dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari suatu indikator yang digunakan dalam kuesioner. Pengujian reliabilitas ini menggunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cronbach's. Apabila nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 maka pertanyaan dalam penelitian dinyatakan reliabel atau terpercaya. Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Customer Service Officer (Y)	0,803	Reliabel
Disiplin Kerja (X1)	0,852	Reliabel
Kompensasi (X2)	0,905	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, variabel kinerja customer service officer (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,803. Variabel disiplin kerja (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,852 dan variabel kompensasi (X2) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,905. Sehingga dapat diartikan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sebagai instrumen yang reliabel atau dapat dikatakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah konsisten atau dapat dipercaya.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini dilakukan melalui teknik uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Pengujian ini dilakukan menggunakan 42 sampel. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal, namun apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap dua persamaan yang berbeda, berikut adalah hasil uji normalitas pada penelitian ini:

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1) **Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer**

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institit Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas

Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

	<i>Nilai Asymp. Sig</i>	<i>Unstandardized residual</i>
Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer	<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0,200
Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer	<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0,200

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji normalitas pada persamaan pertama dijelaskan bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki nilai residual berdistribusi normal, dan hasil uji normalitas pada persamaan kedua dijelaskan bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki nilai residual berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah antara pengamatan satu dengan yang lain terjadi ketidaksamaan varian. Dikatakan heteroskedastisitas apabila varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain dinyatakan tetap. Namun, apabila varian tersebut berbeda maka dikatakan homoskedastisitas. Apabila nilai probabilitas lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, namun apabila nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka terjadi



heteroskedastisitas. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap dua persamaan yang berbeda, berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini:

1) Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap kinerja Customer Service Officer

Tabel 4.11

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Variabel	Sig	Hasil
Disiplin Kerja	0,743	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kompensasi	0,872	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 4.11 diatas dijelaskan bahwa hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser dari variabel disiplin kerja sebesar 0,743 dan kompensasi sebesar 0,872, kedua hasil ini memiliki nilai lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas, artinya adalah tidak memiliki kesamaan varian dari residual untuk pengamatan pada model regresi pada penelitian ini.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 atau VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat multikolinieritas dalam data. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap dua persamaan yang berbeda, berikut adalah hasil uji multikoliearitas pada penelitian ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1) Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Variabel	Tolerance	VIF
Disiplin Kerja	0,922	1,085
Kompensasi	0,922	1,085

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 4.12 dijelaskan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel independen yaitu sebesar $0,922 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,085 < 10$ sehingga persamaan kedua pada pengujian ini tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini berarti bahwa variabel disiplin kerja dan kompensasi tidak akan berubah secara dramatis apabila dalam penelitian ini selanjutnya ditambahkan variabel bebas di dalam model.

4. Analisis Regresi

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan F bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap dua persamaan yang berbeda, berikut adalah hasil uji simultan F pada penelitian ini:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1) Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Tabel 4.13

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

F	Sig
21,866	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 4.15 dijelaskan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel (21,866 > 3,23) dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja dan kompensasi memiliki pengaruh terhadap kinerja customer service officer secara simultan atau secara bersama-sama.

b) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial t bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Apabila nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung $> 2,021 (0,025 ; 40)$, maka variabel independen dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap dua persamaan yang berbeda, berikut adalah hasil uji parsial t pada penelitian ini:

1) Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer

Tabel 4.14

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer

Variabel	T	Sig
Disiplin Kerja	4,564	0,000

Sumber: Data diolah, 2023



Pada tabel 4.13 dijelaskan bahwa variabel disiplin kerja terhadap kinerja customer service officer memiliki nilai t hitung lebih dari t tabel ($4,564 > 2,021$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap customer service officer.

2) Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Tabel 4.15

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Variabel	T	Sig
Disiplin Kerja	4,014	0,000
Kompensasi	3,925	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 4.14 dijelaskan bahwa variabel disiplin kerja terhadap kinerja customer service officer memiliki nilai t hitung lebih dari t tabel ($4,014 > 2,021$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja customer service officer.

Sedangkan variabel kompensasi terhadap kinerja customer service officer memiliki nilai t hitung lebih dari t tabel ($3,925 > 2,021$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja customer service officer.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Koefisien Determinasi (R^2)

Ⓒ Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan besarnya kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Nilai R^2 mendekati angka 1 maka variabel dependen dapat dinyatakan mampu memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Berikut adalah hasil uji simultan dalam penelitian ini:

1) Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Tabel 4.16

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

<i>R Square</i>
0,529

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 4.16 dijelaskan bahwa hasil R Square memiliki nilai sebesar 0,529 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas disiplin kerja dan kompensasi terhadap variabel terikat kinerja customer service officer sebesar 52,9%. Sebagian besar nilai sebesar 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Profil Responden

Hasil responden yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit adalah sebanyak 42 responden. Berikut ini adalah hasil pembahasan setelah dilakukan analisis profil responden:



a) Hasil Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada analisis profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 25 responden dengan presentase sebesar 60% hal ini dikarenakan pihak PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit memiliki persyaratan kebutuhan untuk pekerja perempuan lebih banyak dari pada laki-laki khususnya dibagian CSO, karena sesuai dengan *job description* yang ada pada bagian CSO yaitu melayani setiap nasabah jadi diharuskan untuk karyawan magang bakti yang memiliki penampilan menarik dan lebih teliti dalam bekerja.

b) Hasil Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Pada analisis profil responden berdasarkan lama bekerja dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah karyawan dengan lama bekerja 1 – 5 tahun sebanyak 34 responden dengan presentase sebesar 81,% hal ini dikarenakan system rekrutmen karyawan magang bakti PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit kontrak kerja hanya 3 tahun.

c) Hasil Profil Responden Berdasarkan Usia

Pada analisis profil responden berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden adalah yang berusia 17 – 30 tahun dengan jumlah 42 responden dengan presentase sebesar 100%, hal ini dikarenakan karyawan magang bakti PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit memiliki kriteria magang bakti tidak boleh melebihi batas usia 24 tahun.

d) Hasil Profil Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan

Pada analisis profil responden berdasarkan posisi/jabatan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah yang bekerja pada bagian CSO dengan jumlah 42 responden dengan presentase sebesar 100%, hal ini dikarenakan pada saat penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dilakukan, ditujukan hanya kepada bagian karyawan magang bakti PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer

Pada hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja customer service officer, hal ini ditunjukkan karena nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} ($4,014 > 2,021$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa disiplin kerja yang dilakukan secara objektif dan tanpa adanya bias dapat meningkatkan kinerja customer service officer. Junaidi, Indah Widia Lestari (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Ali Wairooy (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, patuh dan taat pada peraturan-peraturan yang berlaku. Disiplin kerja sangat penting karena dengan karyawan yang mempunyai disiplin kerja maka akan menghasilkan kualitas kerja, kuantitas kerja dan waktu kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung dan diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Junaidi dan Indah Widia Lestari (2017) Ali Wairooy (2017), Meddy Nurpratama (2019), Willis Muchlisa dan nuridin (2019) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer

Pada hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa dikompensasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja customer service officer, hal ini ditunjukkan karena nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} ($3,925 > 2,021$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja customer service officer. Lilis Muchlisa dan Nuridin (2019) menyatakan bahwa kompensasi adalah imbalan yang diperoleh oleh karyawan berdasarkan prestasi, jawaban serta tanggung jawab yang dimilikinya. Ali Wairooy (2017) menyatakan bahwa Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Hasil penelitian ini didukung dan diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Junaidi dan Indah Widia Lestari (2017) Ali Wairooy (2017), Meddy Nurpratama (2019), Lilis Muchlisa dan Nuridin (2019) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Simpulan

Simpulan penelitian ini adalah:

1. Disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik tingkat disiplin karyawan magang bakti PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit maka semakin baik juga kinerja customer service officer yang dicapai.
2. Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit. Hal ini membuktikan bahwa kompensasi mempunyai tujuan yang sangat penting bagi perkembangan suatu perusahaan. Karena tanpa adanya kompensasi perusahaan tidak akan berkembang. Maka dari itu kompensasi harus diperhatikan oleh perusahaan agar karyawan bekerja dengan maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

B. Saran

Saran praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Disiplin kerja itu sangat diperlukan, karena dengan disiplin sebagai tolak ukur mampu atau tidaknya karyawan dalam menaati aturan perusahaan, maka peranan disiplin itu sangat penting bagi karyawan magang bakti PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit, begitu juga bagi perusahaannya. Disiplin seharusnya dimulai dari masing-masing individu sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang unggul. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul diharapkan seluruh karyawan magang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



bakti PT Bank Central Asia Tbk, KCU Pluit juga dapat memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Agar setiap karyawan diharapkan dapat meningkatkan disiplin kerja yang tinggi. Dan dalam menegakkan disiplin pada setiap karyawan magang bakti PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit hendaklah membuat sanksi yang tegas agar perusahaan mampu memberikan efek jera pada karyawan yang tingkat disiplinnya kurang, serta perlu diadakannya evaluasi dalam beberapa periode tertentu sehingga tingkat disiplin karyawan magang bakti PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit dapat ditaati dan diikuti sesuai prosedur yang ada.

2. Disarankan kepada pihak perusahaan untuk meningkatkan atau memperbaiki kebijakan kompensasi perusahaan, mengikuti aturan yang sesuai dengan peraturan depnaker mengenai upah lembur sesuai beban kerja tambahan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Karena dengan diberikannya kompensasi yang sesuai maka kinerja customer service officer pada perusahaan akan terpenuhi dan produktivitas karyawan akan terus meningkat sehingga pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR PUSTAKA

1. Bangun, W. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
2. BCA. (2022), “Laporan Keuangan pertahun” diakses 07 Desember 2022
<https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/LaporanKeberlanjutan/2022/20220304-laporan-keberlanjutan-2021-bca-id>
3. BCA. (2022), “Laporan Keuangan Keberlanjutan” diakses 07 Desember 2022
<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Keberlanjutan>
4. Busro, M (2018). Teori-teori manajemen sumber daya manusia (1st ed.). Prenadamedia Group.
5. Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2017). *Metode penelitian bisnis*. (R. Wijayanti & G. Gania (eds). Edisi 12. Salemba Empat.
6. Darsono, dan Siswandoko, Tjatjuk. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Nusantara Consulting
7. Fahmi, Irham. (2018). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta
8. Foster Bill. dan Sekeer Karen R. (2019). *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung Tbk
9. Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 265*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
10. Hasibuan, Malayu, SP. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
11. _____. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
12. Isvandari, Any, dan Lutfiatul F. (2017). *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PG. Meritjan Kediri*. Jurnal JIBEKA, Volume 11 No. 1
13. Junaidi, Indah Widia Lestari. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Pendidikan Brilliant Education Centre Probolinggo*. Jurnal Ecobuss Vol. 5 Nomor 1.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Kurniawan, B 2021. "10 tugas customer service yang wajib anda ketahui"
"<https://komerce.id/blog/tugas-customer-service/>" diakses 3 April 2023.

Listyawati, Liling, dan Apriyana Lestari (2019) *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Bangkalan*. Bangkalan: Jurnal Ilmiah Adminstrasi Bisnis dan Inovasi.

Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Perusahaan Rosda
_____. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Perusahaan Rosda

_____. (2019). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Revika Aditama

Moehetiono, (2018). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers

Mondy dan Noe. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Muchlis, Lilis, Nuridin. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Tri Putra Mandiri*. Jurnal Ekonomi dan Industri Volume 20, No. 3.

Nitisemito, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nurpratama Meddy (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pd. Bumi Wiralodra Indramayu*. Jurnal Investasi Vol.5/No.1

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan – Keahlian*, Edisi 6 Buku 1, cetakan kedua. Jakarta Selatan 12610:Salemba Empat.

Siagian, S.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2018). *Statiska untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edy. (2016). *Manajamen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.

_____. (2019). *Manajamen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.

Veitza Rivai. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada



Wairooy, Ali. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar*. Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Vol. 4, No. 1,

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja. Edisi kelima*. Depok: Rajawali Pers.

© Hak ciptaan milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 1
KUESIONER

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER
PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCU PLUIT**

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i

Perkenalkan nama saya Frenky Eka Putra, saya mahasiswa Intitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia . Berikut saya lampirkan kuesioner penelitian untuk tugas akhir (Skripsi) saya yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kineja Customer Service Officer pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit”. Kuesioner ini saya perlukan untuk tugas akhir (Skripsi) dan setiap informasi didalamnya akan dijaga kerahasiannya. Oleh karena itu, disela-sela kesibukan Bapak/Ibu/Sdr/i, saya mohon memperkenankan kesediaannya untuk mengisi kuesioner, dan adapun manfaat dari mengisi kuesioner ini untuk memberikan kontribusi dalam hal pengembangan kualitas individu dan perusahaan. Atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin:	Lamanya Bekerja:	Usia:	Posisi/Jabatan
a. Laki-laki	a. < 1 tahun	a. 17-30 tahun	(Wajib diisi)
b. Perempuan	b. 1 – 5 tahun	b. 31-40 tahun	
	c. > 5 tahun	c. > 40 tahun	

PETUNJUK

- Beri tanda (X) pada pilihan yang tersedia, yang sesuai dengan pendapat anda
- Dimohon kuesioner ini diisi sesuai dengan apa yang dirasakan, sesuai bobot yang diberikan.
- Kuesioner ini terdiri dari 22 pernyataan dimana setiap pernyataan terdapat kolom keterangan yang dapat Bapak/Ibu/Sdr/i isi apabila dibutuhkan.

KETERANGAN

- ST = Sangat Tidak Setuju
- TS = Tidak Setuju
- N = Netral
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Kinerja Karyawan (Y)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kualitas Kerja						
1	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti sehingga tidak terdapat kesalahan					
2	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur agar kualitas kerja tercapai					
Kuantitas Kerja						
3	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan <i>deadline</i> yang ditetapkan					
4	Saya mampu bekerja mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan					
Pelaksanaan tugas						
5	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti					
6	Saya selalu teliti dalam bekerja untuk meminimalisir kesalahan					
Tanggung jawab						
7	Saya selalu bertanggung jawab akan pekerjaan saya					
8	Saya sadar akan kewajiban setiap pekerjaan yang diberikan kepada saya					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Disiplin Kerja (X1)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Taat terhadap aturan waktu						
1	Saya selalu datang tepat waktu dalam bekerja					
2	Saya selalu memulai pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
Taat terhadap peraturan perusahaan						
3	Saya selalu berpenampilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan					
4	Saya selalu mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan					
Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan						
5	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan job deskripsi posisi saya					
6	Saya mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja yang lain					
Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.						
7	Saya selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan					
8	Saya selalu menghindari hal-hal yang dilarang oleh perusahaan					

1. Ditarang meliputi sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Kompensasi (X2)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Gaji						
1	Saya selalu menerima gaji setiap bulan secara tepat waktu					
2	Saya menerima gaji sesuai dengan posisi pekerjaan saya					
Upah						
3	Saya menerima imbalan sesuai dengan jam kerja saya					
4	Saya menerima imbalan sesuai dengan banyaknya layanan terhadap nasabah					
Insentif						
5	Saya menerima insentif jika saya mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan					
6	Saya menerima insentif jika kinerja saya melebihi standar yang telah ditentukan					

1. Ditaring menutupi sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2

Data Responden Kinerja Customer Service Officer (Y)

No Responden	Jenis Kelamin	Lamanya bekerja	Usia	Posisi	Item Pernyataan								Total
					Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	Laki-laki	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	5	33
2	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	3	4	5	4	4	3	4	31
3	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	4	5	5	5	5	39
4	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	4	5	5	5	5	39
6	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	4	5	5	5	4	4	5	37
7	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	5	5	5	5	4	5	4	37
8	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	4	33
9	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	5	5	4	4	34
10	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	5	5	4	4	4	5	5	35
11	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	4	4	4	5	4	36
12	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	4	4	4	4	5	4	35
14	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	5	5	5	4	5	36
15	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	5	4	3	5	4	5	4	34
16	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	5	5	4	5	5	5	4	37
17	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	3	31
18	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	4	5	4	4	4	4	3	33
19	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	3	3	5	4	3	30
20	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	4	3	4	3	3	4	27
21	Laki-laki	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	5	4	39
22	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	5	4	4	4	33
23	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	4	5	5	5	5	39
24	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	4	4	4	3	32
25	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	4	5	5	4	3	4	5	33
26	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	5	4	4	3	32
27	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	3	5	4	4	4	33
28	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	4	5	4	5	5	5	38
29	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	4	4	4	3	32
30	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	3	4	4	4	4	3	4	30
31	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	5	4	5	4	3	5	4	33
32	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	4	4	4	5	5	4	4	35
33	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	5	5	4	4	4	5	3	34
34	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	4	4	5	4	3	4	30
35	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	4	5	5	5	39
36	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	4	5	5	4	38
37	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	5	4	4	4	33
39	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	3	4	4	4	4	3	3	29
40	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	4	4	4	4	5	4	5	35
41	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	4	4	4	3	32
Rata-rata					4.24	4.29	4.48	4.19	4.40	4.33	4.29	4.10	34.31

1. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3

Data Responden Disiplin Kerja (X1)

No Responden	Jenis Kelamin	Lamanya bekerja	Usia	Posisi	Item Pernyataan								Total
					X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	
1	Laki-laki	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	4	5	5	39
3	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	4	5	5	4	4	37
6	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	5	4	5	4	5	35
7	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	5	4	39
8	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	4	4	4	5	4	36
9	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	4	5	4	5	4	37
10	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	5	3	32
11	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	4	4	4	5	5	4	4	33
12	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	4	33
14	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	4	4	4	4	36
15	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	3	3	5	3	4	4	28
16	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	5	34
17	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	3	5	4	32
18	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	3	32
19	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	3	3	3	4	4	2	25
20	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	3	3	4	4	4	4	28
21	Laki-laki	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	4	5	5	5	39
22	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	5	34
24	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	5	4	34
25	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	3	5	4	4	36
26	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	4	33
27	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	3	3	4	3	5	3	27
28	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	4	5	4	5	38
29	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	4	5	4	4	4	4	35
32	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	5	5	5	5	37
33	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	5	4	33
34	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	5	4	4	4	4	4	4	33
35	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	4	5	5	4	5	5	38
36	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	4	5	5	5	5	4	38
37	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	5	5	5	5	36
39	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	4	4	5	5	5	5	34
40	Laki-laki	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	5	5	5	5	37
41	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	5	4	39
42	Perempuan	1 - 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	5	4	5	34
Rata-rata					4.19	4.24	4.21	4.19	4.29	4.43	4.43	4.19	34.17



Lampiran 4

Data Responden Kompensasi (X2)

No Responden	Jenis Kelamin	Lamanya bekerja	Usia	Posisi	Item Pernyataan						Total
					X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	
1	Laki-laki	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
2	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
3	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
4	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
5	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
6	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
7	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
8	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
9	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
10	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	3	5	3	5	26
11	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
12	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
13	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
14	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
15	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
16	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
17	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
18	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
19	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
20	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	3	3	3	3	18
21	Laki-laki	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
22	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
23	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
24	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
25	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	5	3	5	3	5	25
26	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
27	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
28	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
29	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
30	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	5	5	5	5	5	29
31	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	5	4	26
32	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	3	5	3	5	3	22
33	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	4	5	4	5	28
34	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	5	4	26
35	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
36	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	5	4	26
37	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	5	4	26
38	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
39	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	4	4	4	4	24
40	Laki-laki	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	5	5	5	5	5	5	30
41	Perempuan	< 1 tahun	17 - 30 tahun	CSO	4	4	5	4	5	4	26
42	Perempuan	1 – 5 tahun	17 - 30 tahun	CSO	3	5	4	5	4	5	26
Rata-rata					4.24	4.33	4.36	4.33	4.36	4.33	25.95

Haklupa mihak IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Diarany mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 5

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Kinerja Customer Service Officer

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	30.07	8.019	.569	.772
Y2	30.02	7.438	.727	.745
Y3	29.83	8.972	.440	.791
Y4	30.12	8.839	.387	.799
Y5	29.90	9.210	.320	.806
Y6	29.98	8.463	.484	.785
Y7	30.02	7.438	.727	.745
Y8	30.21	8.124	.461	.791

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja

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	29.98	8.414	.754	.812
X1_2	29.93	8.507	.749	.813
X1_3	29.95	8.534	.818	.806
X1_4	29.98	8.707	.782	.811
X1_5	29.88	10.107	.394	.855
X1_6	29.74	9.759	.418	.855
X1_7	29.74	10.491	.326	.860
X1_8	29.98	9.292	.503	.846

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 6

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Kompensasi

	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	21.71	5.916	.780	.883
X2_2	21.62	5.803	.840	.874
X2_3	21.60	6.247	.586	.912
X2_4	21.62	5.803	.840	.874
X2_5	21.60	6.247	.586	.912
X2_6	21.62	5.803	.840	.874

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 7

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Customer Service Officer

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	8

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.852	8

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Kompensasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.905	6

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 8

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63518851
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.070
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.65225120
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108
	Negative	-.070
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Lampiran 9

Tabel 4.11

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.738	2.503		.295	.770
	Disiplin Kerja	.021	.064	.055	.331	.743
	Kompensasi	.012	.076	.027	.162	.872

a. Dependent Variable: RES2

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 10

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.407	4.242		1.510	.139		
	X1	.435	.108	.460	4.014	.000	.922	1.085
	X2	.503	.128	.449	3.925	.000	.922	1.085

a. Dependent Variable: Y

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 11

Tabel 4.13

Hasil Uji F Disiplin Kerja dan Kompensi terhadap Kinerja Karyawan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	228.872	2	114.436	21.866	.000 ^b
	Residual	204.104	39	5.233		
	Total	432.976	41			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1



Lampiran 12

Tabel. 4.14

Hasil Uji T Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.396	4.164		3.697	.001		
	Disiplin Kerja	.554	.121	.585	4.564	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel 4.15

Hasil Uji T Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.407	4.242		1.510	.139		
	X1	.435	.108	.460	4.014	.000	.922	1.085
	X2	.503	.128	.449	3.925	.000	.922	1.085

a. Dependent Variable:

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 13

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.504	2.288

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

df=(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Lampiran 15
TABEL T

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



Lampiran 16 TABEL F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie