



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

**Frenky Eka Putra
Ponco Priyantono**

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Jl. Yos Sudarso Kav. 87 Sunter, Jakarta 14350

ABSTRACT

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. 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.

ABSTRAK

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. 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.



Hak cipta ini dimiliki oleh 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.



Pendahuluan

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 kembali 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](https://www.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 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

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.



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 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.

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

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 IBLKKG.

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



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 di dunia perbankan yang mengakibatkan masih adanya customer service officer yang tidak memenuhi atau mencapai target yang telah ditentukan.

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 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”**

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?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberi kerangka landasan arah dan acuan

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.



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.

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.

Landasan Teori

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 (Moeherriono, 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).

Indikator kinerja karyawan yaitu (Mangkunegara, 2019): kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas tanggung jawab.

Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu 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 capainya. 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).

Indikator disiplin kerja yaitu (Sutrisno, 2016): taat terhadap aturan waktu, taat terhadap peraturan perusahaan, taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.

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 tjtjuk 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

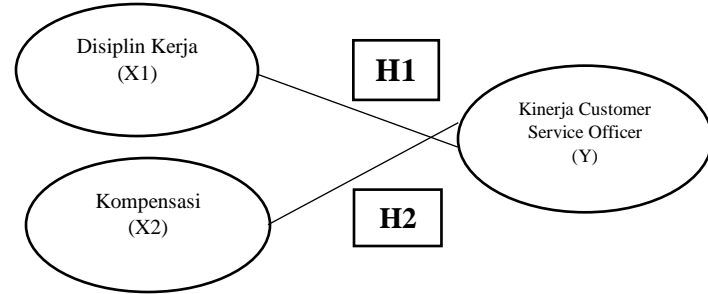
Keseluruhan dari semua hadiah yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa mereka (Mondy dan Noe, 2018).

Indikator karyawan yaitu (Mondy dan Noe, 2018): Gaji, upah, insentif.

Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

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

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

METODOLOGI PENELITIAN

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.

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.



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.

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.

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 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.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner yang disebarkan 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 disebarkan 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.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tabel 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%.

Tabel 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%

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tabel 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.

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



Tabel 3
Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tabel 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.

Tabel 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 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah bekerja pada bagian CSO, yaitu berjumlah 42 responden dengan presentase sebesar 100%.

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.

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

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

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

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5 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.



Uji Asumsi Klasik

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:

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

	Nilai Asymp. Sig	Unstandardized residual
X1 terhadap Y	Asymp. Sig (2- tailed)	0,200
X2 terhadap Y	Asymp. Sig (2- tailed)	0,200

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6 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 Heteroskedastisitas

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:

Tabel 7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

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

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 7 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.

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



Tabel 8

Hasil Uji Multikolinearitas

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

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 8 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.

Analisis Regresi

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:

Tabel 9

Hasil Uji Simultan (Uji F)

F	Sig
21,866	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 9 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.

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:

Tabel 10

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	T	Sig
Disiplin Kerja	4,564	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 10 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.

Tabel 11

Hasil Uji Parsial (Uji t)

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

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 11 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.

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 F dalam penelitian ini:

Tabel 12

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

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

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 12 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.

PEMBAHASAN

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), Lilis Muchlisa dan nuridin (2019) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

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 $0,000 < 0,05$ 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

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.



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.

SIMPULAN DAN SARAN

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.

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 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.

DAFTAR PUSTAKA

Bangun, W. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga

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.



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>

BCA. (2022), “Laporan Keuangan Keberlanjutan” diakses 07 Desember 2022
<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Keberlanjutan>

Busro, M (2018). Teori-teori manajemen sumber daya manusia (1st ed.). Prenadamedia Group.

Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2017). *Metode penelitian bisnis*. (R. Wijayanti & G. Gania (eds). Edisi 12. Salemba Empat.

Darsono, dan Siswandoko, Tjatjuk. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Nusantara Consulting

Fahmi, Irham. (2018). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta

Foster Bill. dan Sekeer Karen R. (2019). *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung Tbk

Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 265*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

Hasibuan, Malayu, SP. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

_____. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

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

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

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

Muchlisa, 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

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). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.

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

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

PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA

Telah terima dari

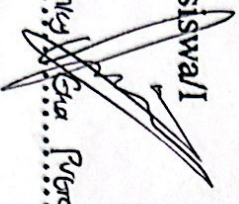
Nama Mahasiswa / I : Frenky Eka Putra

NIM : 24199164 Tanggal Sidang : 29 Maret 2023


Judul Karya Akhir : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap
Kinerja Customer Service Officer Pada PT Bank Central Asia Tbk
KCU Puit

Jakarta, 29 / Maret 20 23

Mahasiswa/I


(..Frenky Eka Putra.....)

Pembimbing


(..Rocco Priyantara S.E., M.M.)