

**PENGARUH KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI,
PENGALAMAN KERJA, PENDIDIKAN FORMAL DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(STUDI KASUS DI PT. BANK JATIM KANTOR CABANG PASURUAN)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh :

RIDA MARLITA CESAR MANDASARI

NPM. 21601081611



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2020

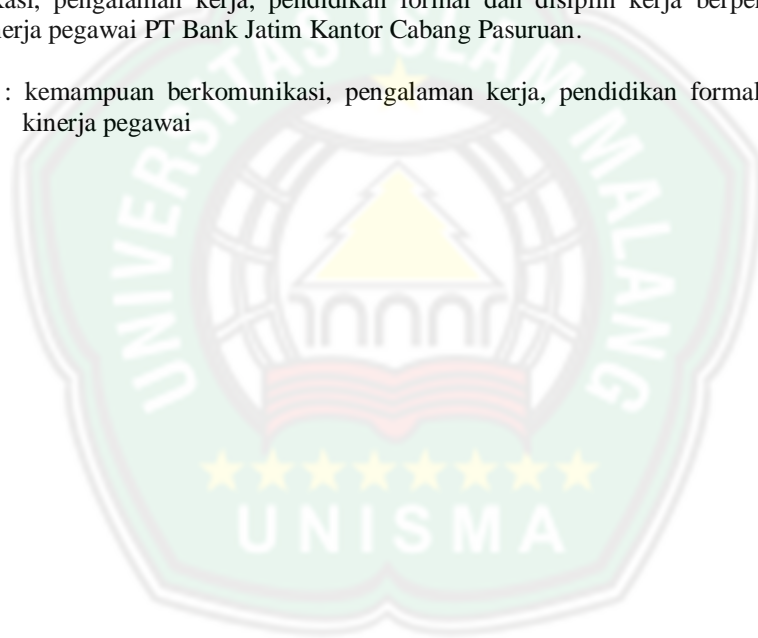
ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Mengetahui pengaruh kemampuan berkomunikasi terhadap kinerja pegawai. Mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai. Mengetahui pengaruh pendidikan formal terhadap kinerja pegawai. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.

Populasi pada penelitian ini adalah 92 orang pegawai PT Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 75 orang pegawai PT Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan sebagai responden. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas dan heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis serta uji koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa (1) kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai (2) pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai (3) pendidikan formal berpengaruh terhadap kinerja pegawai (4) disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai serta (5) secara bersama-sama menunjukkan bahwa variabel kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal dan disiplin kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai PT Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.

kata kunci : kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal, disiplin kerja, kinerja pegawai



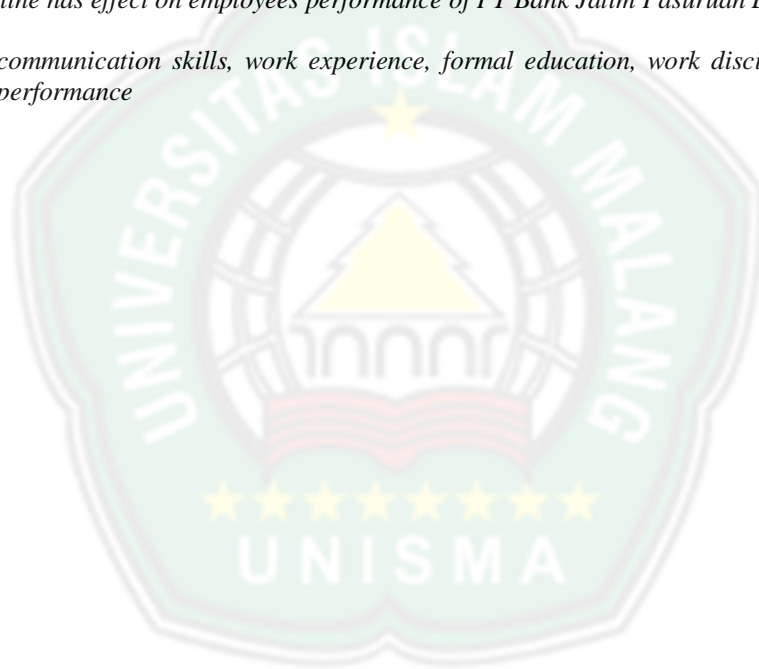
ABSTRACT

This study aims to determine the effect of communication skills, work experience, formal education and work discipline on employee performance. Knowing the effect of communication skills on employee performance. Knowing the effect of work experience on employee performance. Knowing the effect of formal education on employee performance. Knowing the effect of work discipline on employee performance at PT Bank Jatim Pasuruan Branch Office.

The population in this study were 92 employees of PT Bank Jatim Pasuruan Branch Office. While the sample in this study were 75 employees of PT Bank Jatim Pasuruan Branch Office as respondents. Data analysis methods in this study are validity and reliability test, normality test, classic assumption test consisting of multicollinearity and heteroscedasticity test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination test.

The results of this study concluded that (1) communication skills has effect on employee performance (2) work experience has effect on employee performance (3) formal education has effect on employee performance (4) work discipline has effect on employee performance and (5) jointly shows that the variables of communication skills, work experience, formal education and work discipline has effect on employees performance of PT Bank Jatim Pasuruan Branch Office.

keywords: communication skills, work experience, formal education, work discipline, employee performance



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tujuan dari perbankan ialah dipergunakan untuk penunjang didalam terlaksananya pembangunan nasional guna peningkatan pemerataan, pertumbuhan perekonomian dan kestabilan nasional yang menuju pada meningkatnya kesejahteraan dari rakyat. Perbankan yang terdapat di Indonesia sendiri memiliki tujuan dimana tujuan tersebut ialah haruslah dapat melaksanakan tugas dan fungsi yang dimilikinya secara baik dan berdasarkan pada asas demokrasi secara ekonomi. Adapun untuk fungsinya dari bank ialah ikut serta didalam mendorong pertumbuhan perekonomian pada daerah-daerah lewat peran serta didalam pengembangan sektor UKM dan menengah. Untuk kegiatan utama yang dilakukan ialah melakukan penghimpunan dana dan kemudian menyalurkannya serta memberi jasa perbankan lain-lain.

Melihat kondisi perbankan yang makin mengalami perkembangan saat ini, persaingan di bidang perbankan semakin ketat. Tantangan yang dihadapi perbankan juga lebih besar, sama halnya dengan Bank Jatim yang harus selalu melakukan berbagai usaha untuk mempertahankan *stake holder* dan akan terus menambah *expansi* supaya masyarakat luas mengenal dan menaruh kepercayaan kepada Bank Jatim. Dengan adanya hal tersebut dibutuhkan suatu bentuk kinerja pegawai yang cukup cakap dan dapat diandalkan dalam bekerja sehingga tantangan dapat dengan mudah terselesaikan dan target yang telah ditetapkan perusahaan bisa tercapai.

Pada Bank Jatim, kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kemampuan berkomunikasi setiap pegawai menjadi faktor pertama yang menjadikan seorang pegawai dapat berinteraksi dengan lingkungannya. Didalam suatu perusahaan, setiap pegawai juga membangun kepercayaan dan bergaul secara baik dengan sesama pegawai lainnya, hubungan yang dibentukpun juga harus bisa menghasilkan sesuatu yang saling menguntungkan. Manajemen yang terbentuk didalam ruang lingkup Bank Jatim membuat adanya suatu perbedaan antara lain, perbedaan keputusan, perbedaan pandangan dan perbedaan pendapat. Maka dari itu, diperlukan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pimpinan.

Wardhani, Hasiolan, Minarsih (2016) menjelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa kemampuan berkomunikasi berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karenanya apabila komunikasi antar pegawai dan pegawai dengan atasan berjalan dengan baik maka kinerja akan meningkat pula. Komunikasi diperlukan guna menginterpretasikan suatu ide, gagasan, penyampaian informasi, penyampaian suatu pemahaman melalui sebuah bentuk ucapan. Namun, dalam praktiknya komunikasi tidak hanya dalam bentuk ucapan saja, melainkan juga dapat dalam bentuk bahasa tubuh yang akan memberikan suatu isyarat kepada orang lain seperti ekspresi wajah, menggelengkan kepala, gerakan tangan, dan lain sebagainya. Dengan adanya suatu komunikasi diharapkan semua pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan apabila ada kendala supaya dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan.

Pegawai yang diterima di Bank Jatim adalah pegawai yang sudah melalui tahapan-tahapan khusus yang diselenggarakan oleh Bank Jatim Kantor Pusat berdasarkan syarat yang telah ditentukan. Banyak diantara mereka adalah pegawai

yang sebelumnya sudah bekerja di Bank lain dengan membawa banyak pengalaman kerja. Kemudian untuk pengalaman dalam pekerjaan juga merupakan faktor penting lainnya yang bisa memberikan pengaruhnya pada kinerja pegawai. Profesionalisme didalam pekerjaan dapat dilihat berdasarkan lamanya pegawai bergabung didalam sebuah perusahaan dan juga terhadap keterlibatan pegawai dalam pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan juga menjadi salah satu faktor penilaian dari tingkat pengalaman kerja yang dimiliki seorang pegawai.

Zainal (2016) didalam hasil penelitiannya menjelaskan bahwa pengalaman bekerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut memberikan gambaran bahwasannya pengalaman bekerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai sebab pengalaman kerja ini ialah satu diantara banyak upaya yang dapat digunakan untuk mengukur penguasaan terhadap pekerjaan didalam melaksanakan tugasnya hingga bisa membuat tujuan perusahaan tercapai yaitu menghasilkan kinerja pegawai yang diharapkan. Selain itu, dengan pengalaman kerja yang memadai jelas kinerja seorang pegawai dan prestasi kerja seorang pegawai mengalami peningkatan. Aspek selanjutnya bisa memberikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai ialah pendidikan formal. Pendidikan formal yang dimiliki setiap pegawai Bank Jatim berbeda-beda, mulai dari lulusan SMA/SMK sampai dengan lulusan Strata 3. Pegawai yang berasal dari lulusan SMA/SMK akan menempati posisi pegawai dengan ikatan kerja kontrak seperti : pramubakti, pengemudi, satpam, dan *cleaning service*. Sedangkan pegawai dengan lulusan minimal D3 akan menempati posisi setingkat staf atau dengan kata lain pegawai tetap. Meskipun demikian, apabila pegawai dengan ikatan kerja kontrak melanjutkan pendidikan formalnya tersebut sampai

dengan minimal D3, mereka akan dipertimbangkan untuk dinaikkan level jabatannya menjadi pegawai tetap dengan melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan, seperti : tes tulis, tes kesehatan, sampai dengan tes wawancara.

Pakpahan, Siswidiyanto, Sukanto (2014) menjelaskan didalam penelitiannya bahwasannya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sebab pendidikan sendiri ialah sebuah bagian yang dapat menggambarkan keahlian yang dimiliki oleh seseorang ketika melakukan penyelesaian terhadap tugas yang menjadi bagian dari pekerjaannya. Apabila seorang pegawai tersebut memiliki pendidikan maka pegawai tersebut sudah pasti memiliki pengetahuan sehingga dapat melakukan dan cekatan didalam melaksanakan tugas yang diberikan. Oleh sebab itulah pendidikan menjadi faktor yang dapat memberikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

Keberhasilan suatu perusahaan juga dapat dilihat dari seberapa disiplin seorang pegawai bekerja. Disiplin kerja juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai sekaligus kinerja keuangan perusahaan. Terciptanya tingkat kedisiplinan yang tinggi diantara pegawai, maka para pegawai ini juga akan memiliki kesadaran terhadap kewajiban yang haruslah mereka kerjakan. Tingkat kedisiplinan seorang pegawai dapat diukur dari absensi, memecahkan suatu permasalahan, penyelesaian laporan, dan patuh terhadap aturan atasan/pimpinan.

Tabel 1.1 Laporan Laba Rugi PT. Bank Jatim Periode Tahun 2019 – 2020

NO.	TANGGAL	NOMINAL (dalam jutaan)
1	31 Januari 2019	137.575
2	28 Februari 2019	273.469
3	31 Maret 2019	405.520
4	30 April 2019	525.905

Bersambung...

Lanjutan...

Tabel 1.1 Laporan Laba Rugi PT. Bank Jatim Periode Tahun 2019 – 2020

NO.	TANGGAL	NOMINAL (dalam jutaan)
5	31 Mei 2019	658.727
6	30 Juni 2019	816.168
7	31 Juli 2019	884.414
8	31 Agustus 2019	983.843
9	30 September 2019	1.140.440
10	31 Oktober 2019	1.253.186
11	30 November 2019	1.324.383
12	31 Desember 2019	1.376.505
13	31 Januari 2020	160.152
14	29 Februari 2020	290.829

Sumber : Kinerja Keuangan PT. Bank Jatim Periode Tahun 2019 – 2020

Berdasarkan tabel kinerja keuangan PT. Bank Jatim Periode Tahun 2019 – 2020 diatas, dapat diketahui bahwa jika pegawai mempunyai kedisiplinan tinggi maka target dari perusahaan dapat tercapai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kenaikan laba bersih yang dicapai setiap bulannya. Dengan demikian, apabila seorang pegawai meningkatkan kedisiplinan kerjanya, maka tujuan perusahaan untuk mencapai target dapat terlaksana. Menurut Wekley dan Yukl (2000) faktor disiplin ini sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan kata lain adanya peningkatan disiplin kerja pada diri pegawai dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan termasuk kinerja keuangan seperti yang telah direncanakan sebelumnya.

Khaliq dan Marnis (2015) melalui penelitiannya menjelaskan bahwasannya disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dalam hal ini dapat diartikan apabila disiplin dari bekerja mengalami peningkatan maka kinerja dari pegawai meningkat pula dengan diimbangi pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan sikap taat dan tertib serta konsisten. Memahami peraturan dan norma dengan baik

sehingga disiplin dapat menciptakan nilai-nilai yang positif juga perlu diterapkan guna mencapai tujuan perusahaan secara efektif.

Selain itu, Zainal (2016) melalui hasil penelitiannya juga mengungkapkan bahwasannya disiplin bekerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasar hal tersebut disiplin kerja yang diterapkan secara benar dan tepat mampu meningkatkan kinerja pegawai guna mewujudkan suatu prestasi perusahaan yang maksimal. Untuk menerapkan disiplin kerja dengan benar dan tepat ialah dengan cara memprioritaskan pengalaman pekerjaan dengan motto *“the right man in the right place”* yaitu menempatkan pegawai yang tepat di posisi yang tepat pula. Dengan adanya hal tersebut diharapkan kinerja pegawai bisa menjadi lebih meningkat dan target yang telah ditetapkan juga dapat tercapai.

Bank Jatim sendiri sudah melakukan upaya guna memajukan dan dapat tetap bersaing untuk menjadi pelayan masyarakat dalam jasa keuangan dengan memberikan penawaran bermacam-macam produk serta pelayanan jasa terhadap nasabahnya. Dalam situs resmi Bank Jatim terdapat berbagai macam fasilitas. Hal ini dilakukan untuk memberikan penawaran produk yang terbaik dalam dunia perbankan, seperti *Call Center* Bank Jatim, *Mobile Banking* Bank Jatim, *SMS Banking*, *Internet Banking* Bank Jatim, dan *Jatim QR CODE*.

Bank Jatim diluar perusahaan juga terus menunjukkan konsistensi kinerja yang maksimal yaitu dengan melayani *Pick Up service* serta pembukaan kas keliling di kompleks perkantoran Kota maupun Kabupaten Pasuruan pada khususnya dilakukan guna menarik minat masyarakat luas. Keikutsertaan dan berpartisipasi disetiap *event/acara* yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota maupun Kabupaten Pasuruan juga sebagai sarana promosi Bank Jatim.

Berdasarkan data yang diperoleh, menyebutkan bahwa kinerja Bank Jatim akan meningkat ketika awal bulan pada saat gaji PNS (Pegawai Negeri Sipil) dibagikan, menjelang hari raya, dan pada saat akhir tahun ketika dana dari Pemerintah Daerah cair yang akan digunakan untuk keperluan pembangunan daerah. Ketika pada saat situasi tersebut, pasti terjadi ada banyak nasabah yang mengantri dan sering sekali sampai berdesakan untuk mengambil nomor urut antrian. Kalau sudah terjadi hal demikian, biasanya para petugas sedikit lebih tegas dalam menghadapi nasabah-nasabah tersebut. Namun, para nasabah menganggap apa yang dilakukan petugas baik satpam, *teller*, maupun *service assistant* yang berlaku tegas tersebut dianggap jahat dan tidak menyenangkan sehingga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Bank Jatim.

Selain hal tersebut diatas, sesuai surat dari Divisi *Service Quality Assurance* Bank Jatim Kantor Pusat pada tanggal 20 Desember 2019 yang mewajibkan seluruh kantor cabangnya untuk menyediakan kotak *feedback* nasabah untuk kinerja *frontliner* guna mengetahui penilaian nasabah terhadap kinerja *frontliner*, maka setiap hari nasabah yang datang ke Bank Jatim Cabang Pasuruan pada khususnya untuk melakukan transaksi perbankan selalu diberi koin untuk nantinya dimasukkan kedalam kotak penilaian kinerja pegawai *frontliner* Bank Jatim Cabang Pasuruan (baik satpam, teller, maupun *service assistant*).

Tabel 1.2 Rekapitulasi *Feedback* Kinerja *Frontliner* PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan Tahun 2020

KRITERIA PENILAIAN	TELLER (KOIN)	SERVICE ASSISTANT (KOIN)	SATPAM (KOIN)	PERIODE
TIDAK PUAS	2	1	3	JANUARI 2020
KURANG PUAS	10	2	3	
PUAS	253	116	200	
SANGAT PUAS	443	266	278	

Lanjutan...

Tabel 1.2 Rekapitulasi *Feedback* Kinerja *Frontliner* PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan Tahun 2020

KRITERIA PENILAIAN	TELLER (KOIN)	SERVICE ASSISTANT (KOIN)	SATPAM (KOIN)	PERIODE
TIDAK PUAS	12	5	12	FEBRUARI 2020
KURANG PUAS	59	33	34	
PUAS	800	371	691	
SANGAT PUAS	1469	696	838	

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kotak *Feedback* Kinerja *Frontliner* PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, diketahui ada peningkatan jumlah nasabah cukup banyak yang menimbulkan peningkatan ketidakpuasan nasabah pula terhadap kinerja pegawai *frontliner* PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan. Hal yang menjadi penyebab nasabah memberikan penilaian tidak puas dan kurang puas terhadap kinerja pegawai yaitu petugas kurang ramah, petugas berlaku tegas sehingga membuat nasabah kurang nyaman dan nasabah menunggu antrian sedikit lama. Dengan adanya fenomena tersebut, menurut peneliti penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut atas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Bank Jatim Cabang Pasuruan.

Dengan demikian, Bank Jatim akan lebih koreksi dan selalu memperbaiki diri guna memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi. Tingkat kenyamanan yang dirasakan antar nasabah tentu sudah pasti berbeda-beda, maka dari itu untuk mengukur sejauh mana para nasabah tersebut merasakan kenyamanan atas kinerja pegawai Bank Jatim, maka peneliti akan menggunakan salah satu model penelitian yang akan memperjelas hubungan maupun pengaruh yang dimiliki variabel bebas dan terikat. Model ini diberi nama *Explanatory Research* (Penelitian yang bersifat eksplanasi).

Berdasarkan pada hal tersebut maka peneliti memilih melaksanakan penelian dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI, PENGALAMAN KERJA, PENDIDIKAN FORMAL DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS DI PT. BANK JATIM KANTOR CABANG PASURUAN)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada penguraian terhadap latar belakang yang telah dilakukan maka peneliti merumuskan permasalahan yakni :

1. Apakah kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan?
3. Apakah pendidikan formal berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan?
5. Apakah kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.
2. Untuk mengetahui pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.
3. Untuk mengetahui pendidikan formal berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.
4. Untuk mengetahui disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.
5. Untuk mengetahui kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat sebagai berikut :

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi tambahan pengetahuan kepada para pembaca mengenai manajemen SDM terkhusus pada kinerja dari pegawai yang mana terpengaruh karena kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal dan disiplin kerja di perbankan konvensional.

2) Manfaat praktis

a. Bagi praktisi

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai masukan maupun sumbangsih pemikiran untuk PT. Bank Jatim didalam melakukan penentuan langkah lanjutan terhadap permasalahan kinerja pegawai khususnya yang terdapat di PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pasuruan.

b. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah kajian keilmuan khususnya mengenai faktor yang dapat memberikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah dengan menggunakan model *Explanatory Research* (Penelitian yang bersifat eksplanasi).

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan topik penelitian sejenis. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal serta disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasar dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilaksanakan, peneliti bisa mengambil kesimpulan yakni :

1. Kemampuan berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Bank Jatim Cabang Pasuruan.
2. Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Bank Jatim Cabang Pasuruan.
3. Pendidikan formal berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Bank Jatim Cabang Pasuruan.
4. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Bank Jatim Cabang Pasuruan.
5. Kemampuan berkomunikasi, pengalaman kerja, pendidikan formal dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Bank Jatim Cabang Pasuruan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya sebagai berikut :

1. Masih terdapat jawaban responden yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti. Karena responden yang cenderung kurang teliti terhadap pernyataan yang diberikan sehingga tidak konsisten terhadap jawaban kuesioner. Hal ini bisa diantisipasi peneliti dengan cara mendampingi dan mengawasi responden

dalam memilih jawaban agar responden fokus dalam menjawab pernyataan kuesioner.

2. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 75 responden.
3. Sedikitnya jumlah sampel yang diambil karena keterbatasan waktu dan tenaga peneliti.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi praktisi

Bagi perusahaan khususnya PT Bank Jatim Cabang Pasuruan harus terus meningkatkan kualitas SDM yang baik serta disiplin kerja yang tinggi supaya dapat mempertahankan eksistensinya didunia perbankan dan dapat membawa perusahaan ke pintu gerbang kesuksesan serta mencapai visi dari PT Bank Jatim yaitu menjadi “Bank Pembangunan Daerah No.1” di Indonesia.

2. Bagi akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus Universitas Islam Malang (UNISMA) sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada. Selain itu, pihak kampus harus selalu meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi semua mahasiswanya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dilakukan tidak terbatas pada pegawai PT Bank Jatim Cabang Pasuruan, akan tetapi dapat diperluas lagi. Selain itu juga dapat menggunakan variabel-variabel bebas lainnya yang

berpengaruh terhadap kinerja pegawai serta diharapkan untuk menambah jumlah sampel penelitiannya dan menggunakan alat analisis data yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Amriany, dkk. 2004. Iklim Organisasi yang Kondusif Meningkatkan Kedisiplinan Kerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2002. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. 2007. *Research Methods in Education (6th ed.)*. London, New York: Routledge Falmer
- Edy, Sutrisno. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Foster, Bill. 2001. Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Pegawai. PPM. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2011. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Hasbullah. 2001. Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ihsan, Fuad.2005.Dasar-Dasar Kependidikan. Jakarta : Rineka Cipta.

- Ihsan, Fuad. 2010. Dasar-dasar Kependidikan Komponen MKDK. Jakarta: Rineka Cipta.
- Janan Asifudin, Ahmad. 2007. Etos Kerja Islam. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Khaliq, I., & Marnis. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu. *Vol VII No 1 Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*.
- Kriyantono. 2012. Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif. Jakarta: Kencana.
- Machfoedz, I., dan Suryani, E. 2007. Pendidikan Kesehatan Bagian Dari Promosi Kesehatan. Yogyakarta: Fitrayama.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Mahmud, 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.
- Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis. 2007. Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia - Bogor.
- Manullang, 2004, Manajemen Personal, Edisi 3, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moekijat. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Manajemen Kepegawaian. Jakarta: Mandar Maju.
- Notoatmodjo, S. 2003. Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pakpahan, S. E., & Siswidiyanto, S, 2014. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 1*, 116-121.
- Panuju, Redi. 2001. Perilaku Organisasi dan Komunikasi Suatu Pengantar. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Putra, S. H, 2017. Pengaruh Pendidikan Formal, Perhatian, serta Pendapatan Orang Tua dengan Prestasi Belajar TIK Siswa Kelas SMA N 2 Ngabang. *Pengaruh Pendidikan Formal,(Heri Sugianto Putra)*.
- Ranupandojo. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.

- Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. 2005. Management. 8th Edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Robbins, Stephen. 2006. "Perilaku Organisasi". Prentice Hall, edisi kesepuluh.
- Sabardini, 2006. "Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional". Telaah Bisnis. Vol.7, No.1.
- Robert Kreitner. 2005. Kemampuan Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sastrohadiwiryo , Siswanto. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Singarimbun, dan Effendi, 2003. Metode Penelitian Survey. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia - Jakarta.
- Soehardi, 2003. Esensi Perilaku Organisasional. Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Sarjana wiyata Tamansiswa.
- Soelaiman. 2007. Manajemen Kinerja; Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan evaluasi Kerja. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Inetrmedia Personalia Utama.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Supomo, Bambang dan Indriantoro, Nur. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta.
- Supomo, Bambang dan Indriantoro, Nur. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta.
- Syukur, 2001. *Metode Penelitian dan Penyajian data Pendidikan*, Semarang: Medya Wiyata.
- Syukur, 2007. *Metode Penelitian dan Penyajian Data Pendidikan*. Medya Wiyata, Semarang.
- Tika, H. Moh. Panbudu. 2005. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tubbs. Stewart (2004) *Human Communicatin : konteks-konteks komunikasi* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wardani, P. A., Hasiolan, B. L., & Minarsih, M. M. (Maret 2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang). *Journal Of Management, Volume 2 No. 2*.
- Zainal. 2016. Pengaruh Kemampuan Kerja, Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowai. *e - Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 6*, 83 - 90.