

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa yang memberikan pelayanan dan kepercayaan kepada nasabah untuk dapat berinvestasi melalui menyimpan dananya di Bank. Setiap tahunnya Bank-bank baru milik swasta membuat persaingan bisnis perbankan semakin ketat sehingga menjadikan setiap pengelola usaha yang bergerak dalam bidang yang sama selalu berusaha melakukan perbaikan, baik dari segi sumber daya manusia, teknologi, dan pelayanan agar dapat menjadi yang terbaik untuk nasabah.

Keberadaan sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Manajemen sumber daya manusia berperan untuk mengarahkan dan mengembangkan potensi sumber daya manusia agar menjadi lebih kreatif dan inovatif, karena sumber daya manusia menjadi penggerak utama dari semua kegiatan dan perencanaan yang dilakukan untuk keberlangsungan hidup perusahaan.

Permasalahan mengenai sumber daya manusia pada saat sekarang ini masih menjadi pusat perhatian dan tumpuhan utama bagi perusahaan swasta ataupun instansi pemerintahan dimanapun berada. Pegawai merupakan sumber daya yang berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan. Pegawai menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Selain itu pegawai merupakan sumber daya unik yang memiliki pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang heterogen. Apabila pengelolaan karyawan dilakukan dengan baik maka perusahaan akan mendapatkan sumber daya yang unggul. Oleh karena itu pengelolaan pegawai dalam organisasi sangatlah penting bagi pencapaian keberhasilan organisasi.

Organisasi merupakan kesatuan sosial yang terdiri dari dua atau lebih orang dan dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat

diidentifikasi, yang berfungsi untuk bekerja secara terus menerus sehingga mencapai tujuan.

Suatu organisasi dibentuk karena penanganan suatu pekerjaan tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja sehingga diperlukan beberapa orang sesuai dengan keahliannya. Selain itu, setiap pekerjaan harus dapat diselesaikan sebaik-baiknya dalam waktu seefisien mungkin, hal ini diharapkan agar kinerja suatu organisasi dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, oleh sebab itu apabila kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu dalam hal ini kinerja pegawai perlu diperhatikan, dimana menurut Suparyadi (2015, h 300) Kinerja pegawai merupakan masalah yang sentral dalam kehidupan sebuah organisasi karena sebuah perusahaan akan mampu mencapai tujuan atau tidak, bergantung kepada sebaik apa kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawainya.

Kinerja diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, Wibowo (2015, h 3). Kemudian menurut Colquitt (2015, h 33) *Job performance is formally defined as the value of the set of employee behaviors that contribute, either positively or negatively, to organizational goal accomplishment.* Kinerja adalah seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dijelaskan oleh Colquitt (2015, h 4) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada mekanisme individu diantaranya adalah Motivasi. Selanjutnya Edison (2016, h 202) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu Kompensasi, Disiplin Kerja.

Faktor pertama adalah Disiplin Kerja. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai untuk mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka untuk mengikuti aturan main yang ditetapkan. Kedisiplinan harus ditegakan dalam suatu organisasi. Artinya, tanpa dukungan

disiplin kerja pegawai yang baik, sulit bagi organisasi tersebut untuk mewujudkan tujuannya (Sinambela, 2017, h 335).

Faktor kedua adalah Motivasi. Luthan (2011, h 157) menjelaskan bahwa *Motivation is a process that starts with a physiological or psychological deficiency or need that activates a behavior or a drive that is aimed at goal or incentive*. Motivasi adalah proses yang dimulai dengan defisiensi atau kebutuhan fisiologis atau psikologis yang mengaktifkan perilaku atau dorongan yang ditujukan pada tujuan atau insentif

Faktor ketiga adalah Kompensasi. Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima oleh karyawan atas jasa yang mereka sumbangkan pada pekerjaannya. Mereka menyumbangkan apa yang menurut mereka berharga, baik tenaga maupun pengetahuan yang dimiliki. Kompensasi dibagi menjadi dua, kompensasi bersifat normatif adalah kompensasi minimum yang harus diterima, yang terdiri atas gaji atau upah dan komponen tetap lainnya, seperti tunjangan kesehatan, dan tunjangan hari raya/keagamaan. Sedangkan yang bersifat kebijakan adalah kompensasi yang didasari dan/atau karena pertimbangan khusus, seperti tunjangan profesional, tunjangan makan dan transportasi, bonus, uang cuti, jasa produksi dan liburan. Edison (2016, h 153)

Kinerja pada Record Management dan Partnership Operation (RCMPO) yang merupakan bagian dari Operation Process Division pada Bank OCBC NISP di Jakarta belum maksimal, hal ini bisa dilihat dari hasil survey internal pada tahun 2016 yang diselenggarakan oleh pihak manajemen Bank OCBC NISP di awal tahun 2017, survey ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik tingkat kinerja masing-masing bagian dari tiap-tiap divisi selama tahun 2016. Hal ini didukung oleh teori Edison, (2016, h 203) bahwa Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Survey dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikirimkan melalui email ke semua bagian, baik itu ke kantor pusat maupun cabang. Dari hasil survey tersebut tingkat kepuasan responden terhadap kinerja RCMPO berada di

posisi 8.31 yang merupakan posisi ke-3 jika dibandingkan dengan bagian lain yang hasil survey nya berada di diatas 8.31.

Tabel 1.1.

Hasil Survey Operation Process Division Tahun 2016

No	Bagian	Hasil Survey
1	RCMPO	8.31
2	EBSB	8.63
3	TROPS	7.79
4	CMO	8.16
5	CPO	8.33

Sumber: Manajer RCM-PO,

Skala 1-10 (Tidak Baik-Istimewa)

Dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa sumber, terdapat kinerja di Bagian RCMPO yang belum maksimal diantaranya:

Ada beberapa dokumen dari cabang yang dikirimkan ke RCMPO setiap harinya, dokumen tersebut adalah seperti dokumen pembukaan rekening tabungan, pembukaan rekening giro, pembukaan rekening deposito, transaksi pembelian reksadana dll . Dokumen-dokumen tersebut selanjutnya di scan dan diurut sesuai dengan jenis dokumen nya masing-masing, kemudian di upload pada sistem Bank, hal ini diperlukan jika dikemudian hari cabang memerlukan dokumen nasabah tersebut, jadi cabang hanya perlu masuk pada sistem, maka semua dokumen yang diperlukan akan ditampilkan. Namun hal tersebut masih banyak dikeluhkan oleh beberapa cabang, keluhannya adalah masih terdapat beberapa dokumen setelah H+3 sejak dokumen itu dikirimkan ke RCMPO namun masih belum bisa diakses pada sistem, sehingga akhirnya dokumen tersebut harus di scan manual dan dikirimkan melalui email ke cabang. Selain memerlukan waktu yang lebih lama, hal ini juga akan menimbulkan production cost. Mengapa hal ini bisa terjadi, sesuai dengan hasil wawancara penulis kepada manajer RCMPO, hal ini disebabkan karena target harian yang telah ditentukan oleh atasan

masih belum bisa dicapai oleh pegawai RCMPO. Sebetulnya jika melihat ke komposisi pekerja, dibagian penerimaan dokumen terdapat 5 orang pegawai, namun target masih belum bisa tercapai.

Selanjutnya mengenai *Service Level Agreement* (SLA) berkaitan Rekening Koran, SLA rekening koran untuk nasabah yang berada di wilayah JABODETABEK seharusnya sudah diterima oleh pihak nasabah pada minggu ke-2 setiap bulannya dari tanggal cetak, sedangkan diluar JABODETABEK seharusnya rekening koran sudah diterima oleh nasabah pada minggu ke-3 dari tanggal cetak, namun pada kenyataannya masih terdapat keluhan yang masuk ke RCMPO mengenai belum diterimanya rekening koran oleh nasabah. Bahkan mengenai keluhan rekening koran ini, terdapat nasabah yang sudah lebih dari 1 bulan namun laporan rekening korannya masih belum diterima. Mengapa hal ini bisa terjadi, sesuai dengan hasil wawancara penulis kepada Manajer RCMPO, hal ini disebabkan karena adanya perubahan alamat pengiriman rekening koran nasabah, namun data yang berada di vendor masih menggunakan alamat yang lama, sehingga rekening koran masih terkirim ke alamat yang lama. Koordinasi antara RCMPO dengan vendor mesti ditingkatkan kembali, supaya hal ini tidak terus terjadi, dan perlu adanya sistem baru yang harus dikembangkan oleh RCMPO untuk bisa mengakomodir jika terjadi perubahan alamat pengiriman rekening koran, vendor langsung bisa mengakses *report* ini.

Penurunan kinerja pegawai Bagian RCMPO tersebut diatas, dapat dilihat pada Disiplin Kerja tahun 2016. Berdasarkan hasil wawancara dengan Head RCMPO pada 18 September 2017, disampaikan mengenai hal-hal terkait dengan Disiplin Kerja pegawai di Bagian RCMPO yang belum maksimal, diantaranya:

Masih ditemukan beberapa pegawai yang tidak mengikuti aturan yang diberlakukan oleh perusahaan, diantaranya mengenai peraturan jam kerja yang berlaku. Seorang pegawai dalam 1 hari efektifnya bekerja selama 8 jam, mulai dari jam 08:00-17:00 dan jam 12:00-13:00 ditetapkan sebagai jam istirahat, namun masih ditemukan pegawai yang masih sibuk dengan gadgetnya masing-masing, padahal bila dilihat waktu sudah menunjukkan diatas jam 08:00 yang mana pada jam tersebut seharusnya pegawai sudah memulai aktivitasnya dengan baik.

Pada siang hari setelah jam istirahat selesai yaitu diatas jam 13:00, masih ada pegawai yang masih asik mengobrol dengan temanya yang lain, padahal jika melihat aturan yang berlaku, diatas jam 13:00 pegawai harus sudah mulai beraktivitas (bekerja) kembali.

Kemudian absensi pegawai, semakin banyaknya pegawai RCMPO yang terlambat datang ke kantor pada data absensi tahun 2016, dan dari data tahun 2016 terdapat peningkatan jumlah pegawai yang terlambat datang ke kantor jika dibandingkan dengan absensi pada tahun 2015.

Tabel 1.2.

Absensi Pegawai RCMPO yang Terlambat Tiba di Kantor Tahun 2015-2016

No	Bulan	Terlambat Tiba di Kantor 2015	Terlambat Tiba di Kantor 2016
1	Januari	23	44
2	Februari	34	63
3	Maret	38	47
4	April	50	46
5	Mei	28	45
6	Juni	38	52
7	Juli	17	23
8	Agustus	46	55
9	September	43	63
10	Oktober	26	34
11	November	40	49
12	Desember	39	50

Sumber: Admin RCM-PO

Dampak dari pegawai terlambat datang ke kantor ini, salah satunya adalah mundurnya waktu proses *follow up* email yang seharusnya dijalankan lebih pagi, akhirnya *follow up* baru dijalankan lebih siang, karena pegawai baru memulai aktifitasnya diatas jam 08:00 pagi.

Selanjutnya penurunan kinerja pegawai pada Bagian RCMPO juga dapat dilihat pada Motivasi Kerja. Dari hasil wawancara penulis dengan 36 pegawai dengan level officer dan 6 pegawai dengan level Supervisor di Bagian RCMPO pada tanggal 19-22 September 2017. disampaikan mengenai hal-hal berkaitan untuk memotivasi kerja pegawai di Bagian RCMPO belum maksimal, diantaranya:

Yang pertama mengenai asuransi kesehatan (tidak termasuk BPJS). Jika dibandingkan dengan perusahaan sejenis seperti Bank Standard Chartered, limit asuransi kesehatan yang diberikan perusahaan tersebut untuk rawat inap dalam 1 tahun adalah unlimited, sedangkan Bank OCBC NISP untuk rawat inap memberikan plafond bagi pegawainya yaitu sebesar Rp 100,000,000 per tahun.

Selanjutnya mengenai insentif, insentif menghubungkan penghargaan dan kinerja dengan memberikan imbalan kinerja kinerja tidak berdasarkan senioritas atau jam bekerja. Program insentif dirancang untuk meningkatkan motivasi kerja pekerja. Program insentif dapat berupa insentif perorangan, insentif untuk seluruh perusahaan, dan program tunjangan (Wibowo, 2015 h 301). Di Bank OCBC NISP belum ada insentif bagi pegawainya yang memiliki kinerja baik dalam 1 bulan, contohnya insentif bagi pegawai yang dalam 1 (satu) bulan tidak pernah terlambat datang ke kantor, jika dilihat di perusahaan lain seperti PT ASKRINDO, manajemen ASKRINDO akan memberikan insentif (premi kehadiran) bagi pegawainya yang dalam 1 bulan tidak pernah terlambat datang ke kantor, besar insentif yang diberikan adalah sebesar Rp 450,000.

Berikutnya mengenai *award* (penghargaan), di RCMPO belum ada *award* (penghargaan) dari atasan langsung bagi pegawai yang melakukan inovasi dalam pekerjaannya baik berupa project, PIT's maupun *3LoD campaign*. Hal ini terbukti dari hasil wawancara penulis terhadap Manajer RCMPO pada tanggal 20 September 2017. Dalam *Key Performance Indicator* (KPI) tahunan ada item Project dan PIT's yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu atau team. Untuk individu mereka dituntut minimal membuat 1 PIT's dan untuk team dituntut untuk membuat 1 project. Pada tahun 2016 untuk PIT's hanya 9 orang

saja yang membuat PITs. Meskipun sudah dijelaskan hal ini berpengaruh pada penilaian kinerja, tapi mereka kurang termotivasi untuk melakukan hal ini.

Sistem penghargaan atau *reward* yang direncanakan dan dikelola dengan baik dapat memberikan beberapa manfaat, salah satunya adalah *to attract, keep, and motivate people*, yang artinya menarik, mempertahankan dan memotivasi orang. *Rewards* memang memberikan pesan yang bersifat motivasional, namun *rewards* juga harus kompetitif untuk memastikan bahwa dapat menarik orang paling berbakat (Hope dan Player 2012, h 351).

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu Supervisor di bagian RCMPO. Pada point-point KPI terdapat internal campaign terkait dengan *Three Line Of Defense* (3LoD), campaign ini diterapkan sebagai mitigasi resiko dari kejadian yang timbul dalam lingkungan pekerjaan, seharusnya setiap karyawan dalam 1 bulan diwajibkan membuat *campaign* terkait resiko pekerjaan yang timbul dan bagaimana mitigasi nya, *campaign* ini bisa dalam bentuk *email* ataupun poster, namun hanya sedikit karyawan yang berpartisipasi dalam *campaign* ini, padahal 3LOD ini masuk dalam KPI. Hal yang sama juga terdapat pada PIT's, target PIT's dalam 1 tahun adalah masing-masing karyawan harus membuat 1 PIT's namun hanya 15 PIT's yang bisa terealisasi. Mengenai hal ini dari sisi atasan sudah mendelegasikan hal ini kepada staff, namun tetap saja pegawai kurang termotivasi untuk berpartisipasi baik dalam *campaign* maupun PIT's ini.

Dibawah ini adalah daftar *Projects*, PIT's, *3Lod Campaign*, selama Periode Januari-Desember 2016 di RCMPO.

Tabel 1.3.

Daftar Project, PIT's, 3Lod Campaign, Periode Tahun 2016

No	Item	RCMPO
1	Project	4
2	PIT's	15
3	3 LoD Campaign	4

Sumber: Manajer RCM-PO

Project dalam hal ini adalah, bahwa suatu *team* (lebih dari 1 orang) harus bisa membuat sebuah sistem baru ataupun melakukan suatu pengembangan dari sebuah sistem yang telah ada saat ini, dengan tujuan baik itu menurunkan tingkat *cost* ataupun mengurangi lamanya waktu suatu proses tertentu. Sedangkan PIT's adalah sebuah penyederhanaan dari suatu proses yang ada pada lingkungan kerja pegawai, baik itu dalam segi biaya maupun waktu, dan lingkungannya lebih sederhana jika dibandingkan dengan project, dan bisa dikerjakan oleh perseorangan. Kemudian jika 3 LoD *campaign* merupakan salah satu bentuk *campaign* yang dilakukan oleh masing-masing bagian dan ditujukan kepada bagian lain yang berkaitan dengan bagian tersebut, dengan tujuan sebagai mitigasi sebuah resiko dari suatu kejadian yang bisa timbul dalam lingkungan pekerjaan.

Kompensasi sangat penting bagi pegawai, hal ini karena kompensasi merupakan sumber penghasilan bagi pegawai dan keluarganya. Menurut perundang-undangan yang berlaku, komposisi dibagi menjadi 2 yang didasari perilakunya. Kompensasi bersifat normatif adalah kompensasi minimum yang harus diterima, yang terdiri atas gaji atau upah (termasuk didalamnya gaji/upah pokok, tunjangan tetap), dan komponen lainnya, seperti tunjangan kesehatan dan tunjangan hari raya/keagamaan. Dilihat dari sisi normatif, kompensasi yang diterima oleh pegawai Bank OCBC NISP khususnya di bagian RCMPO belum cukup baik, pertama mengenai Upah/Gaji dan Komponen tetap, dari hasil wawancara penulis pada tanggal 25-29 September 2017 pada 43 pegawai dengan level officer, rata-rata gaji pegawai dengan level officer dikisaran Rp 3,500,000–Rp 4,800,000 (tidak termasuk uang lembur/*over time*), hal ini hampir mendekati UMP Bekasi tahun 2016 yaitu sebesar Rp 3,100,000, dan UMP tersebut diperuntukan bagi pekerja lulusan SMA yang baru masuk kerja (*Sumber kompas.com, Kurnia Sari Aziza, 2015*).

Selanjutnya kompensasi yang bersifat kebijakan, seperti uang transportasi, dipandang belum baik oleh sebagian besar pegawai, dari hasil wawancara penulis di tanggal yang sama yaitu 25-29 September 2017 pada 43 pegawai dengan level officer dan 6 pegawai dengan level Supervisor di Bagian RCMPO, bahwa pegawai tidak mendapat tunjangan pengganti uang transport dari perusahaan.

Hal lainnya masih terdapat kekurangan pada kompensasi yang bersifat kebijakan yaitu mengenai kebijakan berupa reward, dibuktikan dengan masih rendahnya reward yang diterima oleh pegawai, sebagai contoh, setiap tahun manajemen mengadakan *Quality Competition*, isi dari kompetisi ini adalah mengadu ide/gagasan, inovasi mengenai bagaimana cara kita agar bisa menurunkan cost dalam setiap pekerjaan dan harus tetap produktif, dan kemudian dituangkan dalam sebuah laporan dan dipresentasikan dihadapan atasan masing-masing, dan bagi pegawai yang berhasil masuk ke dalam 10 besar *quality competition* tersebut hanya mendapatkan reward sebesar Rp 500,000 (tidak termasuk pemenang juara 3 sampai juara 1), hal ini dipandang tidak sebanding dengan apa yang telah dilakukan pegawai, jika dilihat dari cost saving pegawai bisa menurunkan cost mulai dari jutaan rupiah bahkan hingga ratusan juta rupiah per tahun. Dari wawancara penulis dengan salah satu pegawai, mengatakan adanya ketidakadilan dalam pemberian reward seperti yang diutarakan Bapak Lukman berikut ini, “Belajar dari pengalaman pegawai lain yang pernah membuat PIT’s dan bahkan masuk ke dalam 10 besar tapi tidak masuk ke dalam 3 besar pada Quality Competition, pegawai tersebut hanya mendapatkan reward sebesar Rp 500,000, sebetulnya jika dilihat dari cost saving, PIT’s yang mereka buat bisa menurunkan cost sampai 30,000,000, bisa dilihat dalam hal ini ide atau sesuatu yang kita buat untuk perusahaan tidak sebanding dengan apa yang kita terima, ini alasan kenapa teman-teman yang lain tidak termotivasi untuk membuat PIT’s atau Campaign 3LoD.”

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas tentang Disiplin Kerja, Motivasi, Kompensasi dan Kinerja Pegawai pada Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Bank OCBC NISP Bagian Record Management dan Partnership Operation”.

1.2 Identifikasi Masalah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Tingkat Disiplin Kerja yang masih rendah pada pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation. Hal ini ditunjukkan dari data absensi pegawai RCMPO tahun 2016 yang mengalami peningkatan jumlah pegawai yang terlambat datang ke kantor, dan masih ditemukan pegawai yang tidak disiplin terhadap efektifitas jam kerja selama 8 jam.
2. Motivasi Kerja yang masih rendah pada pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation. Ditunjukkan pada jumlah Project, PIT's, 3Lod Campaign selama tahun 2016 yang masih minim diikuti oleh pegawai di bagian RCMPO.
3. Kompensasi yang belum sesuai pada pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation. Ditunjukkan dengan tidak adanya tunjangan pengganti uang transportasi yang diberikan oleh perusahaan, dan masih rendahnya nilai *rewards* yang diberikan oleh perusahaan terhadap pegawai yang berkontribusi dalam melakukan inovasi.
4. Kinerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation belum maksimal. Ditunjukkan dari hasil survey internal perusahaan, bahwa bagian RCMPO berada di posisi bagian paling bawah dengan nilai terendah yaitu sebesar 7,8%. Dan terdapat *complain* dari cabang mengenai dokumen data nasabah yang telat *publish* di sistem oleh RCMPO, dan masih ditemukan mutasi rekening koran yang terima oleh nasabah namun tidak sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)*.

1.3 Pembatasan Masalah.

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Dalam penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation?
2. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation?
3. Apakah terdapat pengaruh Kompensasi terhadap Disiplin Kerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation?
4. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation?
5. Apakah terdapat pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation?

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang dirumuskan adalah: Apakah ada pengaruh dari Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Bank OCBC NISP di Bagian Record Management dan Partnership Operation?

1.5 Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja pegawai di Bagian Record Management dan Partnership Operation.
2. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja pegawai di Bagian Record Management dan Partnership Operation.
3. Mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Disiplin Kerja pegawai di Bagian Record Management dan Partnership Operation.
4. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Disiplin Kerja pegawai di Bagian Record Management dan Partnership Operation.
5. Mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja pegawai di Bagian Record Management dan Partnership Operation.

1.6 Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang lain dan yang terkait, diantaranya adalah:

1. Bagi Pembaca, untuk meningkatkan pemahaman pembaca tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada unit kerja.
2. Bagi Manajemen Bank OCBC NISP, sebagai masukan dan saran yang dapat digunakan dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui Motivasi kerja, Pelatihan dan Kompensasi.