

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting untuk menunjang keberlangsungan suatu organisasi atau instansi. Dalam suatu organisasi atau instansi, suatu pengelolaan sumber daya manusia perlu diarahkan pada suatu model yang dapat menarik seluruh potensi sumber daya manusia tersebut bagi kepentingan organisasi atau dengan kata lain pengelolaan sumber daya manusia harus dapat diarahkan pada upaya yang mampu menggali potensi sumber daya manusia agar dapat memberikan kontribusi yang positif bagi instansi atau organisasi (Moekijat, 2016: 67).

Sumber daya manusia merupakan elemen organisasi yang sangat penting, karenanya harus dipastikan sumber daya manusia ini harus dikelola sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi terbaik terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2020: 89). Menurut (Mangkunegara, 2016: 55) kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan semakin tingginya kinerja maka akan berpengaruh besar pada organisasi,

karena jika setiap karyawan berprestasi, maka tujuan dari organisasi akan dapat tercapai.

Bank BJB merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang sedang bertransformasi menuju jajaran bank besar di Indonesia. Bank BJB senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas kinerjanya agar terus mengalami pertumbuhan yang lebih pesat di semua lini usahanya. Perbaikan dan peningkatan kinerja secara keseluruhan penting dilakukan oleh Bank BJB dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Salah satu faktor yang sangat menentukan kinerja Bank BJB secara keseluruhan adalah kinerja karyawannya. Karyawan yang berkualitas bagi Bank BJB adalah aset utama perusahaan yang sangat berpengaruh untuk menjaga keberlangsungan perusahaan sehingga memudahkan perusahaan dalam membangun pondasi yang kuat untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Bank BJB Cabang Utama Ciamis adalah salah satu kantor cabang Bank BJB yang memiliki banyak *customer base*. Dengan banyaknya *customer base* yang dimiliki Bank BJB Cabang Utama Ciamis mengharuskan Bank BJB Cabang Utama Ciamis memiliki karyawan yang berkualitas dan diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya, yaitu melayani beragam kebutuhan nasabah yang kian kompleks dengan memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan nyaman.

Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Bank BJB Cabang Utama Ciamis, kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Ciamis berada pada kondisi belum optimal. Hal tersebut dapat terlihat dari berbagai

kondisi yang terjadi di Bank BJB Cabang Utama Ciamis, antara lain masih banyak karyawan yang membuat kesalahan ketika bekerja sehingga kualitas kerjanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Bank BJB Cabang Utama Ciamis. Selain itu masih banyak juga karyawan yang kuantitas pekerjaannya belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Kondisi-kondisi yang terjadi di Bank BJB Cabang Utama Ciamis tersebut yang berkaitan dengan permasalahan kinerja karyawan yang belum optimal dibuktikan melalui data penilaian kinerja karyawan di Bank BJB Cabang Utama Ciamis tahun 2021. Data penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan untuk menilai kinerja seorang karyawan karena didalamnya mencakup indikator-indikator untuk mengukur kinerja yaitu kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, perilaku karyawan dalam bekerja serta keefektifan jumlah jam kerja karyawan.

Data penilaian kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Ciamis dapat dilihat dalam Tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Penilaian Kinerja Karyawan Bank BJB Cabang Utama Ciamis**  
**Periode Tahun 2021**

Nilai Konduite	Yudisium Kinerja	Tahun 2021	
		Jumlah Karyawan	Persentase
NK > 8,4	Sangat Baik	28	23,73
6,8 < NK ≤ 8,4	Baik	35	29,66
5,2 < NK ≤ 8,4	Cukup Baik	49	41,52
3,6 < NK ≤ 8,4	Kurang Baik	1	0,85
≤ 8,4	Tidak Baik	5	4,24
<b>Jumlah Karyawan</b>		<b>118</b>	<b>100</b>

Sumber: diolah dari data kepegawaian Bank BJB Cabang Utama Ciamis, 2022

Dari data penilaian kinerja pada tabel 1.1, diketahui rata-rata karyawan banyak yang mendapatkan yudisium kinerja baik dan cukup baik, namun kondisi tersebut tetap dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang diharapkan Bank BJB Cabang Utama Ciamis. Target yang ditetapkan Bank BJB Cabang Utama Ciamis adalah semua karyawan mendapatkan yudisium kinerja sangat baik. Karena saat ini Bank BJB membutuhkan karyawan dengan produktivitas dan kinerja yang sangat maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

Selain itu, berdasarkan data realisasi kinerja per divisi yang ada di Bank BJB Cabang Utama Ciamis, mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Ciamis pada periode 2021 - 2022. Data realisasi kinerja per divisi yang ada di Bank BJB Cabang Utama Ciamis dapat dilihat dalam Tabel 1.2 di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Kinerja Per Divisi Bank BJB Cabang Utama Ciamis**  
**Periode 2021 – 2022**

Divisi	Tingkat Ketercapaian Kinerja (%)	
	Tahun	
	2021	2022
Konsumer	97,70	94,40
Komersial	96,90	97,20
Mikro	95,20	94,60
Supervisi Kredit	98,10	96,80
Administrasi Kredit	96,10	93,90
Kontrol Internal Cabang	95,20	94,40
Umum	96,60	97,10
IT	96,30	94,20
<i>Customer Service</i>	93,60	93,10
Teller	93,20	90,10
Pelayanan	97,40	95,10
<i>Back Office</i>	96,30	92,50

Sumber: diolah dari data kepegawaian Bank BJB Cabang Utama Ciamis, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 di atas terlihat adanya penurunan realisasi target kerja di setiap divisi yang ada di Bank BJB Cabang Utama Ciamis dari tahun 2021-2022. Bank BJB Cabang Utama Ciamis menargetkan setiap divisinya untuk mencapai target kerja sebesar 100%. Namun pada kenyataannya, setiap divisi belum mencapai target yang ditentukan oleh Bank BJB Cabang Utama Ciamis. Seperti yang terjadi di divisi Komersil dan Umum yang mengalami peningkatan. Sementara di divisi *Customer Service*, *Teller* dan *Back Office* mengalami penurunan yang signifikan.

Berdasarkan data dan penjelasan tersebut, membuktikan bahwa kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Ciamis belum optimal. Menurunnya produktivitas dan kinerja karyawan akan berpengaruh langsung terhadap menurunnya kinerja perusahaan tersebut. Karena kinerja perusahaan secara keseluruhan sangat bergantung kepada kinerja karyawannya. Dengan kata lain, apabila kinerja karyawannya turun maka kemungkinan besar kinerja perusahaannya juga menurun.

Oleh karena itu, perusahaan dalam hal ini Bank BJB Cabang Utama Ciamis harus melakukan upaya perbaikan kinerja karyawan dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Menurut Armstrong dan (Baron dalam Wibowo, 2019: 99), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *human capital*, tingkat kecerdasan spiritual dan intelektual yang dimiliki, motivasi, komitmen organisasi, *leadership factor*, *team factors*, *system factors*, dan *contextual/situasional factors*.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah *human capital*. Sumber daya yang dibutuhkan adalah sumber daya manusia karena manusia memiliki investasi yang dapat dikembangkan dan hasilnya dapat memberikan keuntungan dalam jangka waktu yang panjang. *Human capital* merupakan inti dari suatu perusahaan. Perusahaan terdiri dari individu-individu yang berkerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Jika tidak ada individu di dalam suatu organisasi maka organisasi tersebut tidak akan berjalan. *Human capital* adalah kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan kepribadian yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan kegiatan yang bermanfaat sehingga menghasilkan nilai ekonomi bagi perusahaan (Danang 2018).

(Nurul Paik, 2020) mengemukakan Konsep tentang modal manusia dalam penyajian hasil penelitian sebagai berikut *human capital* merupakan penunjang kinerja karyawan, yang menekankan pentingnya investasi keterampilan manusia. *Human capital* merupakan salah satu kriteria penilaian kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Ciamis. Hal tersebut menunjukkan bahwa bagi Bank BJB Cabang Utama Ciamis, *human capital* yang dimiliki seorang karyawan merupakan faktor yang sangat penting demi terwujudnya kinerja karyawan yang maksimal. Karyawan harus memiliki sifat, motif, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan yang diimplementasikan dalam bentuk sikap atau perilaku dalam bekerja sehingga kinerja karyawan tersebut bisa maksimal.

Saat ini Bank BJB Cabang Utama Ciamis membutuhkan karyawan yang kompeten dalam bekerja. *Human capital* merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya

sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. Nilai tambah yang dihasilkan oleh perpaduan *human capital* dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya akan memberikan *sustainable revenue* di masa akan datang bagi suatu perusahaan.

Untuk itu, Bank BJB Cabang Utama Ciamis perlu melakukan usaha pengembangan *human capital* karena sangat dibutuhkan karyawan dalam menjalankan tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan tersebut sehingga kinerja yang ditampilkan karyawan bisa maksimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amalia, Echdar dan Kitta, 2022), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial terbukti jika Pengaruh Human Capital berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Bank BRI Cabang Bulukumba.

Selain *human capital*, Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi. Menurut (Newstrom dalam Wibowo, 2017:430), komitmen organisasi atau loyalitas pekerja adalah tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya. Komitmen organisasi adalah merupakan ukuran tentang keinginan bekerja untuk tetap dalam perusahaan di masa depan. Komitmen berhubungan dengan kuat dan terkait dengan organisasi ditingkat emosional. Adanya karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan yaitu dengan adanya suatu kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk

tetap menjadi karyawan yang baik pada perusahaan. Karyawan yang memang memiliki jiwa komitmen yang tinggi, tidak akan meninggalkan pekerjaannya tersebut, karena di dalam jiwa nya memiliki semangat dalam bekerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan untuk lebih baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Kusdinar, 2019), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Bekasi.

Kinerja organisasi sangat erat hubungannya dengan kecerdasan dari sumber daya manusia di dalamnya. Kecerdasan akan menjawab masalah atau pertanyaan-pertanyaan yang penting untuk perusahaan yang merupakan tantangan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini dapat diartikan kecerdasan akan meningkatkan kinerja individu dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Kecerdasan spiritual karyawan bank termasuk salah satu faktor berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank itu sendiri. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Kecerdasan spiritual mampu mengintegrasikan dua kecerdasan lain yaitu IQ dan EQ. (Hoffman, 2019: 131) menjelaskan kecerdasan spiritual muncul karena adanya perdebatan tentang IQ dan EQ, oleh karena itu istilah tersebut muncul sebab IQ dan EQ dipandang hanya menyumbangkan sebagian dari penentu kesuksesan seseorang dalam hidup. Ada faktor lain yang ikut berperan yaitu kecerdasan spiritual yang lebih menekankan pada makna hidup dan bukan hanya terbatas pada penekanan agama saja. (Yusmaniasri et al, 2015)

Bank BJB Cabang Utama Ciamis selalu melakukan pengembangan karyawan melalui pelatihan kecerdasan spiritual (ESQ). Pelatihan ESQ ini dilakukan setiap setahun sekali dan belum dilakukan secara berkelanjutan. ESQ yang dilakukan Bank BJB Cabang Utama Ciamis merupakan instruksi langsung dari kantor pusat Bank BJB sebagai program untuk meningkatkan kecerdasan spiritual karyawannya. Hal ini dilakukan agar karyawan mampu menghadapi dan memecahkan persoalan dengan lebih tenang dan mampu berkerja secara jujur dan berintegritas dalam kinerjanya. Sejalan dengan pendapat dari (Zohar dan Marshal, 2017), kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibanding yang lain. Kecerdasan spiritual mampu memegang peranan yang besar terhadap kesuksesan seseorang. Seorang karyawan yang memperoleh kebahagiaan dalam melaksanakan pekerjaannya akan mampu memberikan kinerja lebih baik (Firdaus, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2022), dimana hasil penelitian menunjukkan Kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja.

Kecerdasan merupakan anugerah besar dari Allah SWT kepada manusia dan menjadikannya sebagai salah satu kelebihan manusia dibandingkan dengan makhluk lainnya. Karena dengan kecerdasannya, manusia dapat berkesinambungan mempertahankan dan meningkatkan kualitas hidupnya, melalui proses berfikir dan belajar secara berkelanjutan. Pada umumnya

kecerdasan dihubungkan dengan akal (intelektual). Menurut Ngalim (2013: 52), kecerdasan intelektual adalah kesanggupan untuk menyesuaikan diri kepada kebutuhan baru, dengan menggunakan alat-alat berfikir yang sesuai dengan tujuan yang ingin diraih.

Karyawan Bank BJB Cabang Utama Ciamis memiliki berbagai macam latar belakang Pendidikan dan berbagai macam bagian kerja serta tantangan-tantangan yang harus dihadapi baik target internal maupun eksternal, Bank BJB Cabang Utama Ciamis perlu didukung oleh sumber daya manusia yang unggul yaitu sumber daya manusia yang memiliki kecerdasan intelektual yang bagus agar terwujud kinerja yang baik untuk mendukung tujuan organisasi. Kecerdasaan intelektual ini akan sangat berguna apabila perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, dikarenakan kecerdasan ini akan mendukung kemampuan kinerja karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2020), dimana hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah produktivitas karyawan. Agar operasional perusahaan tersebut dapat terlaksana diperlukan sumber daya manusia yang handal dan memiliki produktivitas yang baik pada perusahaan tersebut. Dengan demikian karyawan dituntut untuk memiliki performa yang baik agar setiap target kerja yang ditetapkan dapat tercapai. Saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan produktivitas yang tinggi dikarenakan semakin tingginya biaya yang dibutuhkan atau di keluarkan

untuk menjalankan roda perusahaan, parameter yang biasanya digunakan untuk mengukur aspek efisiensi dengan tetap memperlihatkan aspek efektivitas pencapaian tujuan adalah produktivitas. Dimana beberapa referensi mendefinisikan sebagai ratio antara hasil karya nyata (*output*) dalam bentuk barang dan jasa, dengan masukan (*input*) yang sebenarnya. Greeberg dalam (Muchdarsyah, 2017: 12) mendefinisikan produktivitas sebagai “Perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut”. Jadi produktivitas merujuk pada efektivitas dan efisiensi dalam mealkukan suatu pekerjaan. Untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi tersebut, banyak *alternative* dan pendekatan perbaikan yang dapat dikembangkan. Produktivitas sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. produktivitas kerja mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja pegawai sehingga para pegawai mampu produktif dalam melaksanakan pekerjaannya secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmat, Adi Bayuni (2018), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, penulis menemukan ada beberapa permasalahan yang terkait dengan variabel - variabel yang penulis akan teliti. Permasalahan yang pertama berkaitan dengan *human capital* yaitu mahalnya investasi *human capital* dan kurangnya pemahaman akan peran dan kontribusinya terhadap peningkatan produktivitas perusahaan menyebabkan inefisiensi dalam perusahaan. Inefisiensi tersebut disebabkan kurangnya pemanfaatan dan

penerapan hasil pendidikan dan pelatihan SDM pada operasional Perbankan. Kemudian berkaitan dengan komitmen organisasi yaitu cukup tingginya tingkat turnover karyawan di Bank BJB terutama pada posisi *customer service* dan *teller*. Selanjutnya berkaitan dengan kecerdasan spritual yaitu kurangnya pelatihan ESQ yang dilakukan sehingga program pengembangan ESQ tidak berkelanjutan. Berkaitan dengan kecerdasan intelektual yaitu kurangnya kemampuan karyawan untuk mengatasi suatu permasalahan. Sedangkan berkaitan dengan produktivitas dan kinerja yaitu dengan banyaknya program pembaharuan dan digitalisasi pada semua unit kerja, mengharuskan karyawan harus terus berakselerasi untuk bisa menyesuaikan dengan waktu yang cenderung singkat, sehingga untuk karyawan yang kurang adaptif akan menjadikan performa kerja keseluruhan kurang optimal.

Sehubungan dengan fenomena tersebut dan karena belum adanya penelitian terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan melalui produktivitas kerja, dengan variabel *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spritual dan kecerdasan intelektual. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penentu Kinerja Karyawan Melalui Produktivitas Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Sensus pada Karyawan Bank BJB Cabang Ciamis)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasar atas latar belakang, penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual, produktivitas kerja dan kinerja pada karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.
2. Bagaimana pengaruh *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan intelektual terhadap produktivitas kerja pada karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.
3. Bagaimana pengaruh *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.
4. Bagaimana pengaruh produktivitas kerja terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Ciamis
5. Bagaimana pengaruh *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja melalui produktivitas kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual, produktivitas kerja dan kinerja pada karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.
2. Pengaruh *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan intelektual terhadap produktivitas kerja pada karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.

3. Pengaruh *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.
4. Pengaruh produktivitas kerja terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Ciamis
5. Pengaruh *human capital*, komitmen organisasi, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja melalui produktivitas kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Bank BJB Cabang Ciamis.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini diantaranya adalah bagi:

##### **1.4.1 Pengembangan Ilmu**

Hal baru yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah ditemukannya hubungan positif antara Kecerdasan Spiritual dengan kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya bila kecerdasan spiritual ditingkatkan atau dikembangkan maka akan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan BJB Cabang Ciamis. Penelitian tentang hal ini juga belum banyak dilakukan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan pemahaman terhadap faktor-faktor penentu kinerja karyawan melalui produktivitas kerja dalam lingkup manajemen sumber daya manusia terutama bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi Bank BJB Cabang Ciamis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## 2. Bagi Penulis

Digunakan sebagai tambahan wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan merupakan wujud dari aplikasi ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan, terutama mengenai keilmuan tentang manajemen sumber daya manusia.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk digunakan sebagai rujukan atau dasar dalam melakukan penelitian lanjutan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

### **1.5 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BJB Cabang Ciamis yang beralamat di jalan Jenderal Sudirman No. 71 Ciamis, 46211. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Maret 2023 dengan waktu penelitian terlampir.