



**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA,
PROFESIONALISME KERJA, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BNI
DIVISI CARD MERCHANT & BUSSINESS
KANTOR WILAYAH MEDAN**

SKRPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**LIAWREN ANZELINA
NPM 1925310653**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : LIAWREN ANZELINA
NPM. : 1925310653
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : SI (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA
MANUSIA, PROFESIONALISME KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BNI DIVISI CARD MERCHANT &
BUSSINESS KANTOR WILAYAH MEDAN

Medan, Juni 2021

KETUA PROGRAM STUDI

(RAMADHAN HARAHAHAP, SE., S.Psi., M.Si)



(Dr. ONNY MEDALINE, SH., M.Kn)

PEMBIMBING I

(H.M. ABBAS YUNUS, SE., M.Si)

PEMBIMBING II

(MIRA YOSEFA SIREGAR, S.Pd., M.Si)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : LIAWREN ANZELINA
NPM : 1925310653
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : SI (STRATA SATU)
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA
MANUSIA, PROFESIONALISME KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BNI DIVISI CARD MERCHANT &
BUSSINESS KANTOR WILAYAH MEDAN**

Medan, Juni 2021



KETUA
(FEBRILIAN LESTARIO, ST., M.Si)

ANGGOTA I

(H.M. ABBAS YUNUS, SE., M.Si)

ANGGOTA II

(MIRA YOSEFA SIREGAR, S.Pd., M.Si)

ANGGOTA III

(EMI WAHYUNI, SE., M.Si., CIHCM., CPHCM)

ANGGOTA IV

(NASHRUDIN SETIAWAN, SE., MM., CIQnR., C.DMP)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : LIAWREN ANZELINA
NPM : 1925310653
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA,
PROFESIONALISME KERJA, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BNI DIVISI
CARD MERCHANT & BUSSINESS KANTOR WILAYAH
MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

MEDAN, APRIL 2021
PENULIS



LIAWREN ANZELINA
NPM. 1925310653

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : LIAWREN ANZELINA
TEMPAT/TGL. LAHIR : DESA PAYA PELAWAI / 6 AGUSTUS 1997
NPM : 1925310653
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
ALAMAT : JL. BANTENG GATOT SUBROTO NO. 44G, KEL.
DWIKORA, KEC. MEDAN HELVETIA, 20123

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya tidak akan lagi melakukan ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



MEDAN, APRIL 2021
PENULIS

LIAWREN ANZELINA
NPM. 1925310653

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : LIAWREN ANZELINA
NIM : 1925310653
Tempat/Tgl. : DESA PAYA PELAWAI / 6 Agustus 1997
Alamat : Jl. Banteng Gatot Subroto No 44 G Kel, Dwikora Kec, Medan Helvetia 20123
No HP : 082272942115
Nama Orang Tua : M. SANI/EVI SUSANTY
Bidang : SOSIAL SAINS
Bidang Studi : Manajemen
Materi : pengaruh kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi card merchant & bussiness Kantor Wilayah Medan

Saya dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai dengan ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada B. Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dengan kesadaran sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan, 26 April 2021

Liawren Anzelina



LIAWREN ANZELINA
1925310653

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : LIAWREN ANZELINA
NPM : 1925310653
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
JURUSAN/PROG. STUDI : MANAJEMEN

Dengan surat ini saya memberi pernyataan bahwa saya tidak mengikuti **Inagurasi** di Universitas Pembangunan Panca Budi dikarenakan saya mahasiswa dari Diploma-III ke Sarjana (S1).

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Atas perhatiannya saya mengucapkan banyak terima kasih.

Disetujui

Ketua Program Studi



RAMADHAN HARAHAP,S.E.,S.Psi. M.Si

Medan, April 2021

Yang Membuat Pernyataan



LIAWREN ANZELINA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

yang bertanda tangan di bawah ini :

lengkap

: LIAWREN ANZELINA

Tgl. Lahir

: DESA PAYA PELAWAI / 06 Agustus 1997

Pokok Mahasiswa

: 1925310653

Studi

: Manajemen

trasi

: Manajemen SDM

Kredit yang telah dicapai

: 127 SKS, IPK 3.69

Hp

: 082272942115

ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

Judul

pengaruh kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi card merchant & bussiness Kantor Wilayah Medan

Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Yang Tidak Perlu


 (Cahyo Pramono, S.E., M.M.)


Medan, 02 November 2020

Pemohon,

(Liawren Anzelina)

Tanggal :

Disahkan oleh :
Dekan

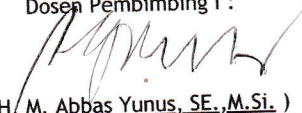
(Dr. Bambang Widjanarko, S.E., M.M.)



Tanggal :

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing I :

(H. M. Abbas Yunus, SE., M.Si.)



Tanggal :

Disetujui oleh :
Ka. Prodi Manajemen

(Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi. M.Si.)

Tanggal :

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing II :

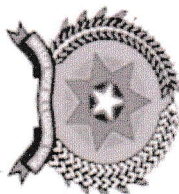
(Mira Yosefa Siregar, S.Pd., M.Si)



No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Tejo, 061-30106057 Fax: (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA
Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

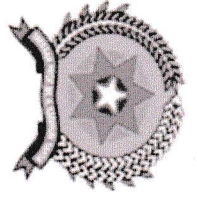
Nama Mahasiswa : LAWREN ANZELINA
NPM : 1925310653
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : H. M. Abbas Yunus, SE., M.Si.
Judul Skripsi : * pengaruh kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi card merchant & bussiness Kantor Wilayah Medan

25 Februari 2021	sudah diperiksa proposal selesai dan disetujui untuk sempro	Revisi	
25 Februari 2021	sudah diperiksa proposal mahasiswa Lawren Anzelina disetujui untuk sempro	Revisi	
24 April 2021	Sudah di periksa oleh dosen pembimbing 1 & 2	Revisi	
24 April 2021	sudah diperiksa proposal mahasiswa Lawren Anzelina disetujui untuk meja hijau	Revisi	
10 Juni 2021	ACC JILID LUX	Disetujui	

Medan, 10 Juni 2021
Dosen Pembimbing,



H. M. Abbas Yunus, SE., M.Si.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4.5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA
Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

Nama Mahasiswa : LAWREN ANZELINA
NPM : 1925310653
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Mira Yosefa Siregar, S.Pd., M.Si
Judul Skripsi : pengaruh kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi card merchant & bussiness Kantor Wilayah Medan

25 Februari 2021	Acc semprom Sudah dibimbing dengan sangat baik	Disetujui	
24 April 2021	ACC sidang	Disetujui	
09 Juni 2021	Kata mahasiswa lawren doping 1 sudah ACC. ACC jilid Lux. Karena sudah revisi doping dan penguji info di mahasiswa tsb	Disetujui	

Medan, 10 Juni 2021
Dosen Pembimbing,



Mira Yosefa Siregar, S.Pd., M.Si

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



No. Dokumen : PM-UJMA-06-02

Revisi : 00

Tgl Eff

: 23 Jan 2019



Report file name: originality_report_24.4.2021_11-19-26 - LIAWREN ANZELINA_1925310653_MANAJEMEN.doc.html
Report location: C:\Users\Admin\Documents\Plagiarism Detector reports\originality_report_24.4.2021_11-19-26 - LIAWREN ANZELINA_1925310653_MANAJEMEN.doc.html

Plagiarism Detector v. 1864 - Originality Report 4/24/2021 11:19:23 AM

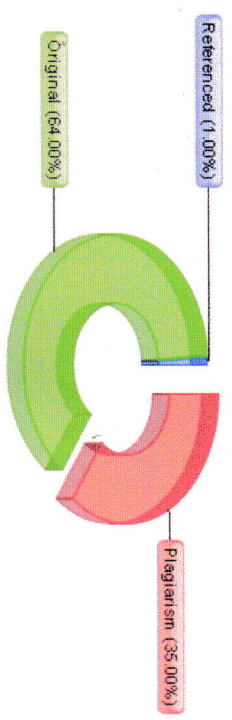
Analyzed document: LIAWREN ANZELINA_1925310653_MANAJEMEN.doc Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi_License03

- Comparison Preset: Rewrite
- Detected language: English
- Check type: Internet Check



Detailed document body analysis:

Relation chart:



Distribution graph:





YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 4066/PERP/BP/2021

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan
saudara/i:

: LIAWREN ANZELINA

: 1925310653

Semester : Akhir

: SOSIAL SAINS

Prodi : Manajemen

annya terhitung sejak tanggal 24 April 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus
terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 24 April 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan,


Sugiarjo, S.Sos., S.Pd.I

FM-BPAA-2012-041

Permohonan Meja Hijau

Medan, 10 Juni 2021
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
Fakultas SOSIAL SAINS
UNPAB Medan
Di -
Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LIAWREN ANZELINA
Tempat/Tgl. Lahir : Desa Paya Pelawai / 6 Agustus 1997
Orang Tua : M. SANI
NIM : 1925310653
Jurusan : SOSIAL SAINS
Program Studi : Manajemen
No HP : 082272942115
Alamat : Jl. Banteng Gatot Subroto No 44 G Kel, Dwikora Kec,
Medan Helvetia 20123

Saya bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul **pengaruh kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi card merchant & bussiness Kantor Wilayah Medan**, Selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- Telah tercapai keterangan bebas pustaka
- Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
- Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
- Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
- Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga : **S**

Diketahui/Disetujui oleh :



Onny Medaline, SH., M.Kn
Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



Hormat saya



LIAWREN ANZELINA
1925310653

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan yang berjumlah 55 orang. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara parsial, hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar $2,010 > t_{tabel} 1,675$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,05 < 0,05$. Profesionalisme kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara parsial, hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar $10,425 > t_{tabel} 1,675$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara parsial, hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar $0,526 < t_{tabel} 1,675$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,60 > 0,05$. Kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara simultan, hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi simultan (uji-F) dengan perolehan nilai F_{hitung} sebesar $38,67 > F_{tabel} 2,55$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Selain itu juga diketahui bahwa kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja memiliki kontribusi terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan sebesar 66,7%, hal ini diasumsikan berdasar hasil koefisien determinasi (R^2) dengan perolehan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,667.

Kata kunci : Kompetensi Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of human resource competence, work professionalism, and work environment on employee performance of BNI Card Merchant & Business Division, Medan Regional Office. The sample in this study were employees of the BNI Card Merchant & Business Division of the Medan Regional Office, amounting to 55 people. The analytical technique used to analyze the data is multiple linear regression. The results of this study indicate that human resource competence has a significant positive effect on the performance of employees of the BNI Card Merchant & Business Division of the Medan Regional Office partially, this is assumed based on the results of the partial significance test (t-test) with the acquisition of a tcount of $2.010 > t$ table 1.675 with significance value of $0.05 = 0.05$. Work professionalism has a significant positive effect on the performance of employees of the BNI Card Merchant & Business Division of the Medan Regional Office partially, this is assumed based on the results of the partial significance test (t-test) with the acquisition of tcount of $10.425 > t$ table 1.675 with a significance value of $0.00 < 0.05$. The work environment has no effect on the employee performance of the BNI Card Merchant & Business Division of the Medan Regional Office partially, this is assumed based on the results of the partial significance test (t-test) with the acquisition of a t-count value of $0.526 < t$ table 1.675 with a significance value of $0.60 > 0, 05$. Human resource competence, work professionalism, and work environment have a significant positive effect on the performance of BNI Card Merchant & Business employees at the Medan Regional Office simultaneously, this is assumed based on the results of the simultaneous significance test (F-test) with the acquisition of an Fcount of $38.67 > F$ table 2.55 with a significance value of $0.00 < 0.05$. In addition, it is also known that the competence of human resources, work professionalism, and work environment have a contribution to the performance of BNI employees in the Card Merchant & Business Division of the Medan Regional Office by 66.7%, this is assumed based on the results of the coefficient of determination (R²) with an Adjusted value R Square of 0.667.

Keywords : *Human Resource Competence, Work Professionalism, Work Environment, Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, hidayah dan nikmat-Nya, sehingga telah dapat diselesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1), Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran, dan dorongan dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H, M.Kn., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

4. Bapak HM. Abbas Yunus, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Mira Yosefa Siregar, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf pengajar, yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua Papi Muhammad Sani dan Mami Evi Susanty yang telah banyak membimbing, memberi semangat, kasih sayang, dan perhatian kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu memberi tanggapannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara-saudara saya, yaitu Kakak Liawren Stevany, Abang Ray Fadly Frannata, dan Adik Liawviani Yolanda yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
10. Teman-teman seperjuangan di program studi manajemen, semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud dan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik untuk kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Dan akhirnya

semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi pengetahuan.

Medan, April 2021

Penulis
Liawren Anzelina
1925310653

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kinerja Karyawan.....	11
a. Definisi Kinerja Karyawan.....	11
b. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan.....	13
c. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan.....	13
d. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	13
e. Indikator Kinerja Karyawan.....	14
2. Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	14
a. Definisi Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	14

b. Tujuan Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	15
c. Jenis-Jenis Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	16
d. Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	17
3. Profesionalisme Kerja.....	17
a. Definisi Profesionalisme Kerja.....	17
b. Konsep Profesionalisme Kerja.....	18
c. Indikator Profesionalisme Kerja.....	19
4. Lingkungan Kerja.....	20
a. Definisi Lingkungan Kerja.....	20
b. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja.....	21
c. Aspek-aspek Lingkungan Kerja.....	21
d. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja.....	22
B. Penelitian Sebelumnya.....	23
C. Kerangka Konseptual.....	25
1. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan.....	25
2. Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan... ..	25
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	26
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
1. Tempat Penelitian.....	28
2. Waktu Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional.....	29
D. Pengukuran Variabel.....	30
E. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	31
F. Jenis dan Sumber Data.....	32

G. Teknik Pengumpulan Data.....	32
H. Teknik Analisis Data.....	33
1. Uji Keabsahan Data.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas.....	33
2. Uji Asumsi Klasik.....	34
a. Uji Normalitas.....	34
b. Uji Multikolinearitas.....	35
c. Uji Heteroskedastisitas.....	35
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
4. Uji Hipotesis.....	37
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	37
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	37
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
2. Karakteristik Responden.....	41
3. Hasil Deskriptif Kuesioner.....	43
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
6. Hasil Regresi Linear Berganda.....	54
7. Hasil Uji Hipotesis.....	56
B. Pembahasan.....	58
1. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi <i>Card Merchant & Bussiness</i> Kantor Wilayah Medan.....	58
2. Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi <i>Card Merchant & Bussiness</i> Kantor Wilayah Medan.....	58

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi <i>Card Merchant & Bussiness</i> Kantor Wilayah Medan.....	59
4. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi <i>Card Merchant & Bussiness</i> Kantor Wilayah Medan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Hasil Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan BNI Divisi <i>Card Merchant & Bussiness</i> Kantor Wilayah Medan.....	2
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1.	Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 3.2.	Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.3.	Skala Likert.....	30
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	42
Tabel 4.5.	Hasil Deskriptif Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	43
Tabel 4.6.	Hasil Deskriptif Profesionalisme Kerja.....	44
Tabel 4.7.	Hasil Deskriptif Lingkungan Kerja.....	46
Tabel 4.8.	Hasil Deskriptif Kinerja Karyawan.....	47
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.11.	Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.12.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.13.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.14.	Hasil Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.15.	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	55
Tabel 4.16.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	56
Tabel 4.17.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	57

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2.	Data Mentah Excell.....	68
Lampiran 3.	Hasil Estimasi SPSS.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Sehingga sumber daya manusia harus selalu diperhatikan dan dikelola dalam operasional suatu bank, untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan. Begitupun dengan perusahaan perbankan, karena perusahaan perbankan merupakan salah satu industri yang bergerak pada bidang jasa untuk menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, mendukung kelancaran mekanisme pembayaran, mendukung kelancaran transaksi internasional, penciptaan uang, sarana Investasi, dan penyimpanan barang berharga. Oleh karena itu perusahaan perbankan harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, untuk bisa memberikan kinerja terbaiknya dalam melaksanakan seluruh aktifitas perbankan.

Menurut Moehariono (2015: 13) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Dalam sebuah perusahaan, kemampuan karyawan tercermin dari kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya, termasuk perusahaan perbankan.

Khususnya pada perkembangan globalisasi saat ini, banyak perusahaan perbankan dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja karyawannya, karena perusahaan-perusahaan perbankan di Indonesia terus mengalami persaingan yang sangat ketat, sehingga setiap perusahaan perbankan harus tampil lebih unggul dari pesaingnya.

Salah satu perusahaan perbankan yang juga merasakan hal tersebut adalah BNI Kantor Wilayah Medan khususnya Divisi *Card Merchant & Bussiness*. Untuk dapat memperhatikan kinerja karyawan, BNI telah menggunakan sistem penilaian kinerja dan pengembangan karyawan sejak tahun 2006, di mana manajemen BNI berharap dengan adanya konsep pengukuran kinerja yang menyeluruh tersebut, maka dapat diketahui letak permasalahan dan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan BNI, sehingga selanjutnya dapat lebih ditingkatkan.

Adapun hasil kinerja karyawan berdasarkan penilaian kinerja dan pengembangan pegawai yang dilakukan oleh manajemen BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1.
Hasil Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan

No.	Unit	Yudisium											
		2017				2018				2019			
		SM	M	B	Total	SM	M	B	Total	SM	M	B	Total
1	Debit Card & Merchant Usage	1	5	21	27	1	4	22	27	0	4	23	27
2	Bansos dan CSR	2	0	0	2	2	0	0	2	1	0	1	2
3	Credit Card Usage	4	0	4	8	2	0	6	8	2	2	4	8
4	Cards & Merchant Sales	1	4	8	13	1	5	7	13	0	2	11	13
5	Umum	2	0	3	5	2	3	0	5	0	0	5	5
Total		10	9	36	55	8	12	35	55	3	8	44	55

Sumber: BNI Kantor Wilayah Medan (2020)

Melalui Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 dari total karyawan sebanyak 55 orang terdapat 10 orang karyawan memiliki kinerja sangat memuaskan (SM), 9 orang karyawan memiliki kinerja memuaskan (M), dan 36 orang karyawan memiliki kinerja baik (B). Sedangkan pada tahun 2018 terjadi penurunan angka karyawan dengan kinerja sangat memuaskan, yaitu 8 orang memiliki kinerja sangat memuaskan (SM), 12 orang memiliki kinerja memuaskan (M), dan 35 orang memiliki kinerja baik (B). Selanjutnya pada tahun 2019 kembali terjadi penurunan angka karyawan dengan kinerja sangat memuaskan, yaitu 3 orang memiliki kinerja sangat memuaskan (SM), 8 orang memiliki kinerja memuaskan (M), dan 44 orang memiliki kinerja baik (B). Kinerja tersebut dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama yang dilakukan oleh seluruh karyawan pada bagian *Debit Card & Merchant Usage*, *Bansos dan CSR*, *Credit Card Usage*, *Cards & Merchant Sales*, dan Umum.

Hal ini disebabkan oleh adanya kebijakan manajemen yang meningkatkan target dari tahun sebelumnya, sehingga setiap karyawan harus selalu berusaha keras mengikuti dan melaksanakan kebijakan tersebut sebaik mungkin, sementara masih ada karyawan yang belum memiliki kompetensi yang cukup. Hal ini juga ditandai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan masih rendah, khususnya pengetahuan dalam bidang pekerjaannya, keterampilan karyawan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.

Kemudian masih banyak karyawan yang kurang profesionalisme dalam bidang pekerjaannya, beberapa hal yang sering terjadi misalnya tingginya tingkat penugasan sementara ke unit lain, dengan sendirinya karyawan yang bersangkutan

merasa kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dengan tidak tepat waktu menyelesaikan pekerjaan, dan sering meninggalkan pekerjaan. Memiliki profesionalisme dalam bekerja sangatlah penting bagi karyawan, dengan adanya profesionalisme, maka karyawan akan mampu menempatkan diri, mengerti, dan paham akan tugas serta tanggung jawab pekerjaannya, sehingga dapat membangun hubungan dan relasi kerja dengan tim, serta selalu fokus, dan konsisten dengan target dan tujuan perusahaan.

Selain itu lingkungan kerja yang kurang kondusif juga menjadi salah satu penyebab menurunnya kinerja karyawan, beberapa hal yang sering terjadi adalah dengan adanya persaingan yang kurang sehat antar karyawan sehingga hubungan antar karyawan menjadi kurang erat, dan membuat lingkungan kerja menjadi kurang nyaman, juga manajemen yang dilakukan dirasa karyawan masih kurang baik.

Menurunnya kinerja karyawan tersebut memberikan banyak kerugian bagi BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan, yang salah satunya adalah menurunnya jumlah nasabah. Mengingat lembaga perbankan dan nasabah memiliki hubungan simbiosis mutualisme, dimana bank membutuhkan dana nasabah untuk menjalankan dan mengembangkan kegiatan usahanya. Sementara nasabah membutuhkan jasa perbankan untuk melakukan transaksi keuangan secara *real time*. Sehingga apabila jumlah nasabah menurun, maka bank akan terancam mengalami kerugian (Hasil Observasi, 2020).

Oleh sebab itu sumber daya manusia pada BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal, untuk mencapai

tujuan perusahaan sehingga mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kemampuan, dan keterampilan secara optimal, khususnya dalam hal kinerja. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan menempuh beberapa cara berdasarkan permasalahan yang terjadi, yaitu melalui pengembangan kompetensi, meningkatkan profesionalisme kerja, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Kompetensi sumber daya manusia menurut Mangkunegara (2016: 40) adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kemudian profesionalisme menurut Sedarmayanti (2017: 157) adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Sedangkan lingkungan kerja menurut Rivai (2015: 68) merupakan elemen-elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh yang kuat di dalam pembentukan perilaku individu pada organisasi dan berpengaruh langsung terhadap kinerja.

Selain itu melalui *research gap* yang dilakukan oleh Sastra (2017) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan. Kemudian melalui *research gap* yang dilakukan oleh Kartono (2018) menyatakan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan. Selanjutnya melalui *research gap* yang dilakukan oleh Syafrina (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Bank BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* dengan judul penelitian **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Rendahnya kompetensi sumber daya manusia yang ditunjukkan oleh tingginya tingkat penugasan sementara ke kantor wilayah lain sebagai sarana untuk melihat kemampuan karyawan
- b. Rendahnya profesionalisme karyawan, krena masih banyak karyawan yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya
- c. Terciptanya lingkungan kerja yang kurang sehat, hal ini ditandai dengan adanya persaingan yang tidak sehat antar karyawan sehingga hubungan antar karyawan menjadi kurang erat, selain itu hal ini juga disebabkan oleh manajemen yang dilakukan masih kurang baik
- d. Tidak maksimalnya kinerja karyawan yang ditandai dengan tidak adanya kompetensi, profesionalisme, dan lingkungan kerja yang kurang sehat

2. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

- a. Dalam penelitian ini akan mengkaji terkait dengan kompetensi sumber daya manusia terkait dengan fenomena tingginya tingkat penugasan karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan ke unit lain
- b. Dalam penelitian ini akan mengkaji terkait profesionalisme karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan yang dirasa kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya
- c. Dalam penelitian ini akan mengkaji terkait dengan lingkungan kerja yang kurang sehat pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan yang ditandai dengan adanya persaingan antar karyawan sehingga hubungan antar karyawan menjadi kurang erat, selain itu hal ini juga diakibatkan oleh manajemen yang dilakukan masih kurang baik
- d. Dalam penelitian ini akan mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya jumlah nasabah yang diidentikkan dengan kinerja karyawan tidak maksimal

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan?
- b. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan?
- c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan?
- d. Apakah kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh serempak terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan.

- d. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber acuan dalam manajemen kinerja karyawan, sehingga perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan mengetahui faktor apa saja yang paling memberikan pengaruh terhadap kinerjanya.

- b. Bagi peneliti saat ini

Hasil penelitian ini sebagai sumber pengetahuan dalam manajemen karyawan pada sebuah bank, sehingga bank mampu meningkatkan kinerja karyawannya. Khususnya peneliti menjadi lebih memahami peran kompetensi, profesionalisme, dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan penelitian yang akan dilakukan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Sastra (2017) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau, Pekanbaru,

dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru”**.

Sedangkan penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan”**.

Perbedaan penelitian ini terletak pada:

a. Variabel penelitian

Penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas kompetensi dan beban kerja dengan variabel terikat kinerja karyawan. Penelitian saat ini menggunakan variabel bebas kompetensi, profesionalisme kerjam, dan lingkungan kerja dengan variabel terikat kinerja karyawan.

b. Objek dan subjek penelitian

Objek penelitian terdahulu adalah Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru dengan subjek penelitian karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. Objek penelitian saat ini adalah BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan dengan subjek penelitian karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan.

c. Waktu Penelitian

Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada tahun 2017 sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian pada tahun 2020.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Moehariono (2015: 13) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Kemudian menurut Rivai (2015: 309) kinerja karyawan adalah merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2016: 67) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberi kepadanya. Sedangkan menurut Siagian (2016: 168) kinerja karyawan adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standart yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan job deskriptipnya. Adapula menurut Sutrisno (2016: 172) kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Berdasarkan uraian definisi dari para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah seluruh hasil kerja yang berhasil dicapai oleh karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan, kemampuan, dan keahliannya dalam sebuah perusahaan.

b. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2016: 69) penilaian kinerja karyawan memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- 3) Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hak yang perlu diubah.

c. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2017: 22) penilaian kinerja karyawan memiliki manfaat sebagai berikut:

- 1) Peningkatan prestasi
Dengan adanya penilaian baik manajer maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan mereka.
- 2) Kesempatan kerja yang adil
Adanya penilaian kinerja yang akurat dapat menjamin karyawan untuk memperoleh kesempatan menempati posisi pekerja sesuai dengan kemampuannya.
- 3) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
Melalui penilaian prestasi kerja akan dideteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

- 4) Penyesuaian kompensasi
Penilaian prestasi kerja dapat membantu para manajer untuk mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, gaji, insentif dan sebagainya.
- 5) Keputusan promosi dan demosi
Hasil penilaian prestasi kerja terhadap karyawan dapat digunakan untuk mengambil keputusan dalam rangka mempromosikan dan mendemosikan karyawan yang prestasi kerjanya kurang baik.

d. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2017: 7) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah:

- 1) Kompetensi
Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang dan berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.
- 2) Profesionalisme
Profesionalisme kerja adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang.
- 3) Lingkungan kerja
Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

e. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mathis & Jackson (2015: 378) terdapat 5 (lima) indikator kinerja karyawan, yaitu:

- 1) Kualitas (*quality*)
- 2) Kuantitas (*quantity*)
- 3) Ketepatan waktu (*timeliness*)
- 4) Kehadiran
- 5) Kemampuan bekerja sama

2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

a. Definisi Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2017: 126) kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang dan berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Kemudian menurut Mangkunegara (2016: 113) kompetensi adalah faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

Selanjutnya menurut Robbins (2016: 38) kompetensi adalah kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Sedangkan menurut (Wirawan, 2015: 9) kompetensi sumber daya manusia adalah melukiskan karakteristik pengetahuan, keterampilan, perilaku dan pengalaman yang dimiliki manusia untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif.

Adapun menurut Spencer (2010: 12) kompetensi sumber daya manusia adalah karakteristik yang mendasari karyawan untuk melakukan pekerjaan, hal ini berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang menjadi acuan, efektif, atau berkinerja prima di tempat kerja atau pada situasi tertentu.

Berdasarkan uraian definisi para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi sumber daya manusia adalah suatu faktor yang membuat seseorang melaksanakan atau melakukan pekerjaannya

dengan maksimal menggunakan kemampuan, dan pengalaman yang dimilikinya sehingga memperoleh hasil kerja yang terbaik.

b. Tujuan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Hutapea & Nurianna (2015: 16–18) kompetensi sumber daya manusia memiliki tujuan untuk:

- 1) Pembentukan pekerjaan (*job design*)
Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi. Besarnya fungsi, peran, dan tanggung jawab tersebut tergantung dari tujuan perusahaan, besar kecilnya perusahaan, dan tingkat pekerjaan yang dilakukan.
- 2) Evaluasi pekerjaan (*job evaluation*)
Kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot pekerjaan yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan.
- 3) Rekrutmen dan seleksi (*recruitment and selection*)
Pembentukan organisasi biasanya diikuti dengan pembentukan pekerjaan serta penentuan atas persyaratan atau kualifikasi orang yang layak melaksanakan suatu pekerjaan. Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon karyawan.
- 4) Pembentukan dan pengembangan organisasi (*organization design and development*)
Organisasi yang kukuh adalah organisasi yang mempunyai kerangka fondasi yang kuat. Kekuatan fondasi ditentukan oleh kemampuan teknis, nilai (*value*) atau budaya organisasi serta semangat kerja (*motivation*) orang-orang yang bekerja dalam organisasi. Semua itu harus didasarkan pada visi dan misi organisasi.
- 5) Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya (*company culture*)
Peran kompetensi perilaku sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya suatu perusahaan (*culture*).

c. Jenis-Jenis Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Wibowo (2017: 91) terdapat 12 (dua belas) jenis kompetensi sumber daya manusia, yaitu:

- 1) *Planning competency*
Merupakan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
- 2) *Influence competency*
Merupakan tindakan yang mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional.
- 3) *Communication competency*
Merupakan kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
- 4) *Interpersonal competency*
Merupakan sesuatu yang meliputi empati, pembangunan konsensus, *networking*, persuasi, negoisasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi *team player*.
- 5) *Thinking competency*
Merupakan sesuatu yang berkenaan dengan cara berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
- 6) *Organizational competency*
Merupakan sesuatu yang meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mendapatkan pekerjaan, mengukur kemajuan dan mengambil resiko yang diperhitungkan.
- 7) *Human resources management competency*
Merupakan kemampuan dalam bidang *team building*, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.
- 8) *Leadership competency*
Merupakan kompetensi yang meliputi kecakapan dalam memposisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan memelopori kesehatan tempat kerja.
- 9) *Client service competency*
Merupakan kompetensi yang berupa pengidentifikasian dan penganalisaan pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun *partnership* dan berkomitmen terhadap kualitas.
- 10) *Business competency*
Merupakan kompetensi yang meliputi manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.
- 11) *Self management competency*
Merupakan kompetensi yang berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.

12) *Technical/operational competency*

Merupakan kompetensi yang berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan profesional dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.

d. Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia

Adapun yang menjadi dimensi dan indikator kompetensi sumber daya manusia menurut Hutapea & Nurianna (2015: 28) adalah:

1) Pengetahuan

Merupakan pengetahuan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan seorang karyawan, semakin tinggi tingkat pengetahuan karyawan, maka akan semakin tinggi pula kompetensi karyawan tersebut.

2) Keterampilan individu

Merupakan hal yang berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bidang pekerjaannya, semakin tinggi tingkat keterampilan karyawan, maka akan semakin tinggi pula kompetensi karyawan tersebut.

3) Sikap kerja

Merupakan sikap yang berhubungan dengan kepribadian karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sikap yang baik dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kompetensi karyawan.

3. Profesionalisme Kerja

a. Definisi Profesionalisme Kerja

Berdasarkan KBBI (2018) profesionalisme berasal dari kata profesional yang mempunyai makna yaitu berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Menurut Sedarmayanti (2017: 157) profesionalisme kerja adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang.

Kemudian menurut Kurniawan (2015: 74) profesionalisme kerja dapat diartikan sebagai suatu kemampuan, dan keterampilan seseorang dalam

melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya karyawan yang profesional.

Selanjutnya menurut Siagian (2016: 63) profesionalisme kerja adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti. Sedangkan menurut Atmosoeparto dalam Kurniawan (2015: 74) menyatakan bahwa profesionalisme kerja merupakan cerminan dari kemampuan, yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) dan tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Berdasarkan uraian definisi para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja adalah suatu kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seorang karyawan berdasarkan pengalaman kerja dan pengetahuan yang dimilikinya dalam bidang pekerjaannya.

b. Konsep Profesionalisme Kerja

Menurut Kenneth & Jane (2015: 45) terdapat 5 (lima) konsep profesionalisme kerja, yaitu:

- 1) Afiliasi komunitas (*community affiliation*)
Menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk didalamnya organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sumber ide utama pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para profesional membangun kesadaran profesi.

- 2) **Kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*)**
Merupakan suatu pandangan bahwa seseorang yang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain (pemerintah, klien, mereka yang bukan anggota profesi). Setiap adanya campur tangan (intervensi) yang datang dari luar, dianggap sebagai hambatan terhadap kemandirian secara profesional. Banyak yang menginginkan pekerjaan yang memberikan hak-hak istimewa untuk membuat keputusan dan bekerja tanpa diawasi secara ketat. Rasa kemandirian dapat berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut karyawan yang bersangkutan dalam situasi khusus. Dalam pekerjaan yang terstruktur dan dikendalikan oleh manajemen secara ketat, akan sulit menciptakan tugas yang menimbulkan rasa kemandirian dalam tugas.
- 3) **Keyakinan terhadap peraturan sendiri/profesi (*belief self regulation*)**
Yang dimaksud adalah yang paling berwenang dalam menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, bukan “orang luar” yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
- 4) **Dedikasi pada profesi (*dedication*)**
Dicerminkan dari dedikasi profesional dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Keteguhan untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan ekstrinsik berkurang. Sikap ini merupakan ekspresi dari pencurahan diri yang total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan. Totalitas ini sudah menjadi komitmen pribadi, sehingga kompensasi utama yang diharapkan dari pekerjaan adalah kepuasan rohani dan setelah itu baru materi.
- 5) **Kewajiban sosial (*social obligation*)**
Merupakan pandangan tentang pentingnya profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

c. Indikator Profesionalisme Kerja

Menurut Siagian (2016: 163) terdapat 5 (lima) indikator profesionalisme kerja, yaitu:

- 1) Kemampuan
- 2) Kualitas
- 3) Sarana dan prasarana
- 4) Teknologi informasi
- 5) Keandalan

4. Lingkungan Kerja

a. Definisi Lingkungan Kerja

Menurut Rivai (2015: 68) lingkungan kerja merupakan elemen-elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh yang kuat di dalam pembentukan perilaku individu pada organisasi dan berpengaruh langsung terhadap kinerja. Selanjutnya menurut Sutrisno (2014: 116) lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

Kemudian menurut Munandar (2015: 38) lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017: 8) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Berdasarkan uraian definisi para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah kondisi dan suasana di area atau ruangan dimana

karyawan melaksanakan aktifitas kerjanya, yang terdiri dari fasilitas, rekan kerja, kebersihan, dan kenyamanan.

b. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017: 31) jenis-jenis lingkungan kerja secara garis besar dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

- 1) Lingkungan kerja fisik
Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori:
 - a) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti pusat kerja, meja kursi, dan sebagainya.
 - b) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia seperti penerangan, temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, kebisingan, bau tidak sedap, dekorasi, musik, keamanan dan lain sebagainya.
- 2) Lingkungan kerja non fisik
Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan sesama kerja atau bahkan hubungan dengan bawahan.

c. Aspek-aspek Lingkungan Kerja

Menurut Simanjuntak (2015: 39) terdapat beberapa aspek dalam lingkungan kerja, yaitu:

- 1) Pelayanan kerja
Pelayanan karyawan merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap tenaga kerja. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih bergairah dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan melalui kinerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi beberapa haln yakni:
 - a) Pelayanan makan dan minum
 - b) Pelayanan kesehatan
 - c) Pelayanan kamar kecil/kamar mandi ditempat kerja, dan sebagainya

- 2) **Kondisi Kerja**
Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya, kondisi kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, ruang gerak yang diperlukan dan keamanan kerja karyawan.
- 3) **Hubungan karyawan**
Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan kinerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, ketidak serasian hubungan antara karyawan dapat menurunkan motivasi dan kegairahan yang akibatnya akan dapat menurunkan kinerja.

d. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Siagian (2016: 61) terdapat 3 (tiga) dimensi lingkungan kerja, yaitu:

- 1) **Hubungan rekan kerja setingkat**
Hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan sekerja.
- 2) **Hubungan atasan dengan karyawan**
Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing-masing.
- 3) **Kerjasama antar karyawan**
Kerjasama antara karyawan harus dijaga dengan baik, karena akan mempengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerjasama antara karyawan dapat terjalin dengan baik maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

B. Penelitian Sebelumnya

Adapun penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dari penelitian saat ini dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sastra (2017)	Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru	kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara simultan budaya organisasi, kompetensi karyawan, beban kerja dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2	Kartono (2018)	Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya iklim kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan profesionalisme dan iklim kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Syafriana (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Aksinapang, Bachri, & Azis (2018)	Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kompetensi, kompensasi dan lingkungan kerja non fisik secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
5	Bakri (2018)	Pengaruh Etos Kerja, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hadji Kalla di Makassar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
6	Suhartini (2014)	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai (Studi Perbandingan Antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Fakultas Syariah dan Hukum UINAM)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan FEBI UINAM.
7	Antari, Santika, & Witari (2018)	Analisis Lingkungan Kerja dan Kompetensi Dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Personel Biro SDM Polda Bali	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel, dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel Biro SDM Polda Bali.

Sumber: Penelitian Terdahulu (2021)

C. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi sumber daya manusia merupakan kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian karyawan yang secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan (Mangkunegara, 2016). Selain itu melalui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sastra (2017) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

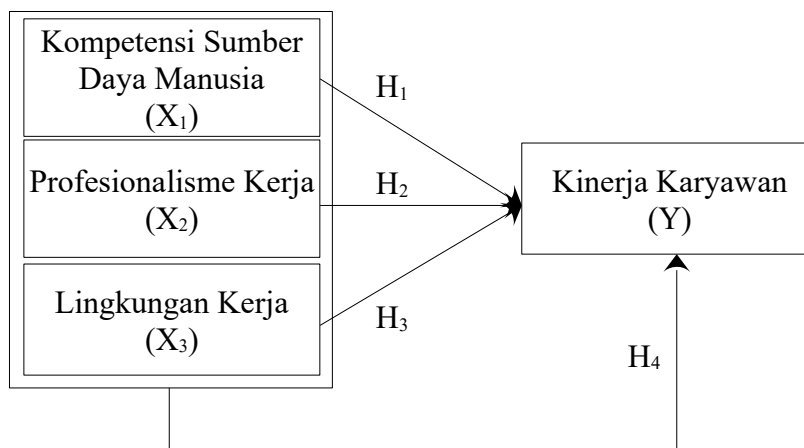
2. Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu serta dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Sedarmayanti, 2017). Kemudian melalui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartono (2018) menyatakan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja merupakan elemen-elemen perusahaan sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh yang kuat di dalam pembentukan perilaku karyawan pada perusahaan dan berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan tersebut (Rivai, 2015). Selanjutnya melalui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syafrina (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1.
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual dalam penelitian ini, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan

BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan

H₂ : Profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi

Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan

H₃ : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card*

Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan

H₄ : Kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan

kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant &*

Bussiness Kantor Wilayah Medan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Definisi metode penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2017: 13) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2017: 8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan yang beralamat di Jalan A.H. Nasution, Pangkalan Masyhur, Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada Februari 2021 sampai dengan Mei 2021.

Tabel 3.1.
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Periode															
		Feb 2021				Mar 2021				Apr 2021				Mei 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan/ pembuatan proposal Skripsi	■															
2	Pengumpulan data		■	■													
3	Penulisan draf laporan seminar				■	■	■	■									
4	Seminar proposal				■	■	■										
5	Perbaikan draf Proposal							■	■								
6	Pengumpulan data									■	■	■	■	■	■	■	■
7	Sidang Skripsi																■

Sumber: Data Diolah (2020)

C. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel

3.2.

Tabel 3.2.
Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kompetensi Sumber Daya Manusia (X_1)	Faktor yang membuat seseorang melaksanakan atau melakukan pekerjaannya dengan maksimal menggunakan kemampuan, dan pengalaman yang dimilikinya sehingga memperoleh hasil kerja yang terbaik	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan teknik yang tepat dan benar Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan Memiliki kemampuan dalam 	<i>Likert</i>

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
			beraktivitas dalam bekerja 7. Adanya semangat kerja yang tinggi 8. Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian Sumber: Hutapea & Nurianna (2015)	
2	Profesionalisme Kerja (X ₂)	Kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seorang karyawan berdasarkan pengalaman kerja dan pengetahuan yang dimilikinya dalam bidang pekerjaannya	1. Mampu memanfaatkan kemampuan yang dimiliki 2. Mampu mengutamakan kualitas 3. Mampu memanfaatkan sarana dan prasarana 4. Mampu menggunakan teknologi informasi 5. Memiliki keandalan Sumber: Siagian (2016)	Likert
3	Lingkungan Kerja (X ₃)	Kondisi dan suasana di area atau ruangan dimana karyawan melaksanakan aktifitas kerjanya, yang terdiri dari fasilitas, rekan kerja, kebersihan, dan kenyamanan	1. Memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja setingkat 2. Memiliki hubungan yang baik dengan atasan 3. Dapat menjalin kerja sama dengan rekan kerja Sumber: Siagian (2016)	Likert
4	Kinerja Karyawan (Y)	Seluruh hasil kerja yang berhasil dicapai oleh karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan, kemampuan, dan keahliannya dalam sebuah perusahaan	1. Memberikan kualitas kerja yang maksimal 2. Mengutamakan kuantitas kerja 3. Mengutamakan ketepatan waktu 4. Mengutamakan kehadiran 5. Memiliki kemampuan bekerja sama Sumber: Mathis & Jackson (2015)	Likert

Sumber: Data Diolah (2020)

D. Pengukuran Variabel

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2017: 198).

Tabel 3.3.
Skala Likert

No.	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2017)

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, 2014: 118). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan yang berjumlah 55 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili (Sugiyono, 2017: 91).

Dalam menentukan sampel dibutuhkan teknik *sampling* yang tepat. Menurut Sugiyono (2017: 116) teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian,

terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* pada dasarnya dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil, yaitu *sampling* jenuh (sensus). Teknik *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila populasi memiliki ukuran yang lebih kecil dari 100 (seratus), sehingga semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017: 118). Karena dalam penelitian ini jumlah populasi hanya 55 orang, maka jumlah yang dibagi sebagai sampel adalah sesuai dengan jumlah populasi yang ada, yaitu 55 orang.

Tabel 3.4.
Sampel Penelitian

Jabatan	Jumlah
Manager / Pengelola	1
SPV Debit Card & Merchant Usage	1
AMGR Local Chainstore Merchant Relationship	1
Asst. Debit Card & Merchant Usage	2
Merchant Business Relation	19
Adm. Debit Card Usage	10
AMGR Bansos dan CSR Agen 46	1
Asst. Agen 46	1
SPV Credit Card Usage	1
Asst. Credit Card Usage	1

Jabatan	Jumlah
Admin EDC Sales	8
Merchant Business Acquisition	6
Skipper	2
Admin Umum	1
Total	55

Sumber: Data BNI (2021)

F. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2017: 189) data primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data atau data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Melakukan pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pernyataan-pernyataan sesuai dengan variabel yang akan diteliti.

2. Observasi

Melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis untuk mendapatkan keterangan atau informasi yang dibutuhkan.

3. Studi dokumentasi

Melakukan penelusuran dan mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan dalam mendukung penelitian.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner merupakan data yang valid atau tidak. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan pada 30 orang responden diluar sampel penelitian. Menurut Situmorang (2019: 76) uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} (*Correlated Item-Total Correlation*) dengan nilai r_{tabel} . Adapun kriteria penilaian dalam uji validitas yaitu:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan pada 30 orang responden diluar sampel penelitian. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel (Situmorang, 2019: 79).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *Cronbach Alpha* (α). Adapun level penilaian pada uji reliabilitas adalah sebagai berikut (Situmorang, 2019: 90):

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,8$ maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan reliabel dengan tingkat reliabilitas sangat baik.
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,7$ maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan reliabel dengan tingkat reliabilitas baik.

- 3) Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,7$ dan $> 0,6$ maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan reliabel dengan tingkat reliabilitas cukup.
- 4) Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,6$ maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan tidak reliabel dengan tingkat reliabilitas buruk.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi masing-masing data variabel normal atau tidak. Normalitas suatu variabel diperlukan dalam analisis untuk memudahkan peneliti melakukan pengujian statistik. Hal tersebut disebabkan karena normal atau tidak normalnya suatu variabel dapat menentukan hasil sebuah uji statistik akan menjadi lebih baik atau akan terdegradasi (Situmorang, 2019: 122).

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Untuk pengujian dengan *Kolmogorov-Smirnov Test*, penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji *Kolmogorov-Smirnov Test* adalah sebagai berikut:

- 1) Jika *Asymp.Sig (2-tailed)* < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa data tidak normal.
- 2) Jika *Asymp.Sig (2-tailed)* > 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa data normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji korelasi antar variabel independen. Tidak adanya korelasi antar variabel independen adalah bentuk model regresi yang baik. Masalah multikolinearitas mengakibatkan kesalahan standar yang besar dalam model penelitian, sehingga koefisien tidak dapat ditaksir dengan

ketepatan yang tinggi. Masalah multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat *tolerance value* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016: 321):

- 1) Jika nilai *tolerance* < 0.1 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi yang digunakan.
- 2) Jika nilai *tolerance* > 0.1 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi yang digunakan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2020: 322).

Uji Heterokedastisitas juga pada prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varian yang sama di antara anggota grup tersebut. Jika varian sama, dan ini seharusnya terjadi maka dikatakan ada heterokedastisitas. Sedangkan jika varian tidak sama dikatakan terjadi heterokedastisitas (Situmorang, 2019: 108).

Uji Heterokedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik melalui uji glejser dengan menggunakan

tingkat signifikan 0,05. Adapun kriteria penilaian dalam pengujian heteroskedastisitas dengan glejser adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak layak
- 2) Jika nilai signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan layak

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena terdapat variabel dependen, dan variabel independen. Pengujian regresi dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS *Statistic* 25. Persamaan regresi yang akan diuji adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kinerja karyawan
- X₁ = Kompetensi sumber daya manusia
- X₂ = Profesionalisme kerja
- X₃ = Lingkungan kerja
- α = Konstanta
- β = Koefisien regresi
- e = Koefisien *error*

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji-t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016: 334). Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji signifikansi parsial (uji-t) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig. > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig. < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji statistik-F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel-variabel independen yang telah dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016: 326). Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji signifikansi simultan (uji-F) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $Sig. > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig. < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016: 325) menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai *Adjusted R Square* atau semakin mendekati nilai 1 maka variabel independen semakin dapat

menjelaskan variabel dependennya atau semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan

sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Laki-Laki	41	74,5	74,5	74,5
	Perempuan	14	25,5	25,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini berjumlah 41 orang (74,5%) sedangkan responden perempuan berjumlah 14 orang (25,5%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Business Kantor Wilayah Medan di dominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	5	9,1	9,1	9,1
	26-30 Tahun	16	29,1	29,1	38,2
	31-35 Tahun	30	54,5	54,5	92,7
	> 40 Tahun	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 5 orang (9,1%), responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 16 orang (29,1%), responden yang berusia 31-35 tahun berjumlah 30 orang (54,5%), dan responden yang berusia > 40 tahun berjumlah 4 orang (7,3%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan di dominasi oleh karyawan yang berusia 31-35 tahun.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	10	18,2	18,2	18,2
	S1	41	74,5	74,5	92,7
	S2	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan D3 berjumlah 10 orang (18,2%), responden yang berpendidikan S1 berjumlah 41 orang (74,5%), dan responden yang berpendidikan S2 berjumlah 4 orang (7,3%).

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan di dominasi oleh karyawan yang berpendidikan S1.

d. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

		Masa Kerja			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	1-5 Tahun	31	56,4	56,4	56,4
	> 6 Tahun	24	43,6	43,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden yang telah bekerja selama 1-5 tahun berjumlah 31 orang sedangkan responden yang telah bekerja selama > 6 tahun berjumlah 24 orang (43,6%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan di dominasi oleh karyawan yang telah bekerja selama 1-5 tahun.

3. Hasil Deskriptif Kuesioner

Deskriptif kuesioner yang dimaksud adalah pendeskripsian hasil kuesioner yang diperoleh berdasarkan persentase jawaban responden yang terdiri dari pertanyaan terkait dengan kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan.

a. Hasil deskriptif kompetensi sumber daya manusia

Adapun hasil deskriptif dari kompetensi sumber daya manusia dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5.
Hasil Deskriptif Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean	Ket.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Saya memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup sesuai dengan bidang pekerjaan, sehingga saya dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik	0	0,0	1	1,8	4	7,3	42	76,4	8	14,5	4	S
Saya mengetahui dan memahami peraturan, prosedur, dan teknik yang ditetapkan perusahaan dalam bekerja	0	0,0	0	0,0	3	5,5	43	78,2	9	16,4	4	S
Saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan informasi, peralatan, dan teknik yang tepat dan benar dalam bekerja	0	0,0	1	1,8	7	12,7	39	70,9	8	14,5	4	S
Saya memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan	0	0,0	1	1,8	3	5,5	44	80,0	7	12,7	4	S
Saya memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan	0	0,0	0	0,0	3	5,5	41	74,5	11	20,0	4	S
Saya dapat beraktivitas dengan baik dalam bekerja untuk memperoleh	0	0,0	0	0,0	3	5,5	37	67,3	15	27,3	4	S

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean	Ket.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
hasil kerja yang baik												
Saya memiliki semangat kerja yang tinggi dalam kondisi apapun	0	0,0	0	0,0	5	9,1	43	78,2	7	12,7	4	S
Saya mampu untuk menyusun perencanaan kerja dengan baik agar dapat selesai sesuai dengan target	0	0,0	2	3,6	4	7,3	42	76,4	7	12,7	4	S

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari seluruh pernyataan terkait dengan kompetensi sumber daya manusia responden memberikan jawaban setuju, hal ini berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing pernyataan, yaitu sebesar 4 (empat) yang merupakan kategori jawaban setuju. Ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan merasa telah menjadi karyawan yang berkompentensi.

b. Hasil deskriptif profesionalisme kerja

Adapun hasil deskriptif dari profesionalisme kerja dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.
Hasil Deskriptif Profesionalisme Kerja

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean	Ket.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Saya mampu memanfaatkan seluruh kemampuan yang saya miliki dengan baik dalam bekerja	0	0,0	0	0,0	8	14,5	43	78,2	4	7,3	4	S

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean	Ket.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Saya lebih mengutamakan kualitas hasil kerja daripada waktu	0	0,0	0	0,0	2	3,6	38	69,1	15	27,3	4	S
Saya mampu memanfaatkan fasilitas yang disediakan perusahaan dengan baik	0	0,0	0	0,0	4	7,3	42	76,4	9	16,4	4	S
Saya mampu mengoperasikan peralatan elektronik termasuk komputer yang disediakan perusahaan	0	0,0	0	0,0	2	3,6	42	76,4	11	20,0	4	S
Saya dapat lebih andal dalam bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan	0	0,0	0	0,0	3	5,5	38	69,1	14	25,5	4	S

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa dari seluruh pernyataan terkait dengan profesionalisme kerja responden memberikan jawaban setuju, hal ini berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing pernyataan, yaitu sebesar 4 (empat) yang merupakan kategori jawaban setuju. Ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan merasa telah menjadi karyawan yang profesional dalam bekerja.

c. Hasil deskriptif lingkungan kerja

Adapun hasil deskriptif terkait lingkungan kerja dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7.
Hasil Deskriptif Lingkungan Kerja

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean	Ket.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Saya dapat menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja di perusahaan	0	0,0	0	0,0	8	14,5	39	70,9	8	14,5	4	S
Saya dapat menjalin hubungan yang baik dengan atasa di perusahaan	0	0,0	0	0,0	6	10,9	43	78,2	6	10,9	4	S
Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja di perusahaan	0	0,0	0	0,0	3	5,5	45	81,8	7	12,7	4	S

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari seluruh pernyataan terkait dengan lingkungan kerja responden memberikan jawaban setuju, hal ini berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing pernyataan, yaitu sebesar 4 (empat) yang merupakan kategori jawaban setuju. Ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan merasa bahwa lingkungan kerja sudah cukup baik.

d. Hasil deskriptif kinerja karyawan

Adapun hasil deskriptif terkait kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8.
Hasil Deskriptif Kinerja Karyawan

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean	Ket.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Saya selalu berusaha untuk memberikan hasil kerja terbaik untuk perusahaan	0	0,0	0	0,0	3	5,5	41	74,5	11	20,0	4	S
Saya selalu berusaha untuk mengutamakan kuantitas dalam hasil kerja	0	0,0	0	0,0	2	3,6	38	69,1	15	27,3	4	S
Saya selalu berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan setiap pekerjaan	0	0,0	0	0,0	5	9,1	39	70,9	11	20,0	4	S
Saya selalu berusaha untuk tidak libur kerja meski ada kepentingan mendadak	0	0,0	0	0,0	3	5,5	40	72,7	12	21,8	4	S
Saya dapat bekerja sama dengan baik dengan siapapun dalam bidang pekerjaan yang sama	0	0,0	0	0,0	3	5,5	37	67,3	15	27,3	4	S

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Melalui Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari seluruh pernyataan terkait dengan kinerja karyawan responden memberikan jawaban setuju, hal ini berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing pernyataan, yaitu sebesar 4 (empat) yang merupakan kategori jawaban setuju. Ini menunjukkan bahwa karyawan pada BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan merasa bahwa telah bekerja dengan cukup baik.

4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan pada 30 orang diluar sampel penelitian. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hasil uji validitas

Adapun hasil uji validitas kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada

Tabel 4.9.

Tabel 4.9.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
Koempetensi Sumber Daya Manusia	Saya memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup sesuai dengan bidang pekerjaan, sehingga saya dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik	0,818	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya mengetahui dan memahami peraturan, prosedur, dan teknik yang ditetapkan perusahaan dalam bekerja	0,747	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan informasi, peralatan, dan teknik yang tepat dan benar dalam bekerja	0,816	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan	0,453	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan	0,402	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya dapat beraktivitas dengan baik dalam bekerja untuk	0,488	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
	memperoleh hasil kerja yang baik				
	Saya memiliki semangat kerja yang tinggi dalam kondisi apapun	0,508	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya mampu untuk menyusun perencanaan kerja dengan baik agar dapat selesai sesuai dengan target	0,503	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Profesionalisme Kerja	Saya mampu memanfaatkan seluruh kemampuan yang saya miliki dengan baik dalam bekerja	0,614	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya lebih mengutamakan kualitas hasil kerja daripada waktu	0,587	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya mampu memanfaatkan fasilitas yang disediakan perusahaan dengan baik	0,794	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya mampu mengoperasikan peralatan elektronik termasuk komputer yang disediakan perusahaan	0,481	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya dapat lebih andal dalam bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan	0,372	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Lingkungan Kerja	Saya dapat menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja di perusahaan	0,947	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya dapat menjalin hubungan yang baik dengan atasa di perusahaan	0,883	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja di perusahaan	0,835	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Kinerja Karyawan	Saya selalu berusaha untuk memberikan hasil kerja terbaik untuk perusahaan	0,830	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
	Saya selalu berusaha untuk mengutamakan kuantitas dalam hasil kerja	0,563	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya selalu berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan setiap pekerjaan	0,621	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya selalu berusaha untuk tidak libur kerja meski ada kepentingan mendadak	0,760	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Saya dapat bekerja sama dengan baik dengan siapapun dalam bidang pekerjaan yang sama	0,656	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari pernyataan masing-masing variabel lebih besar dari nilai r_{tabel} yang artinya seluruh pernyataan telah valid dan kuesioner dapat digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian ini.

b. Hasil uji reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan	Kesimpulan
Kompetensi Sumber Daya Manusia	8	0,746	> 0,6	Reliabel
Profesionalisme Kerja	5	0,759	> 0,6	Reliabel
Lingkungan Kerja	3	0,862	> 0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	5	0,708	> 0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel $> 0,6$ yang artinya seluruh pernyataan pada kuesioner yang berjumlah 21 pernyataan telah reliabel dan kuesioner dapat digunakan sebagai alat analisis.

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, dimana data harus memenuhi semua kriteria dari uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Hasil uji normalitas

Adapun hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,87727025
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,094
	Negative	-,060
Test Statistic		,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar $0,20 > 0,05$ yang artinya dalam penelitian ini seluruh data yang akan digunakan sebagai model analisis regresi linear berganda telah berdistribusi normal, sehingga dapat digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

b. Hasil uji multikolinearitas

Adapun hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada

Tabel 4.12.

Tabel 4.12.
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	Collinearity Statistics	
	Unstandardized B	Coefficients Std. Error		Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,676	2,739			
Koempetensi SDM	,114	,057	,161	,939	1,065
Profesionalisme Kerja	,923	,089	,818	,972	1,028
Lingkungan Kerja	,067	,128	,042	,923	1,083

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,93 > 0,1$ dengan nilai VIF sebesar $1,06 < 10$, kemudian variabel profesionalisme kerja memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,97 > 0,1$ dengan nilai VIF sebesar $1,02 < 10$, untuk variabel lingkungan kerja memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,92 > 0,1$ dengan nilai VIF sebesar $1,08 < 10$, hal tersebut menunjukkan bahwa data yang akan digunakan sebagai model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel, sehingga dapat digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

c. Hasil uji heteroskedastisitas

Adapun hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada

Tabel 4.13.

Tabel 4.13.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	1,106	1,668		,663	,510
Koempetensi SDM	-,019	,035	-,081	-,562	,577
Profesionalisme Kerja	,001	,054	,002	,017	,986
Lingkungan Kerja	,016	,078	,030	,207	,837

a. Dependent Variable: ABS

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia memiliki nilai signifikansi sebesar $0,57 > 0,05$, kemudian variabel profesionalisme kerja memiliki nilai signifikansi sebesar $0,98 > 0,05$, untuk variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar $0,83 > 0,05$, hal tersebut menunjukkan bahwa data yang akan digunakan sebagai model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas antar variabel, sehingga dapat digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

6. Hasil Regresi Linear Berganda

Adapun hasil regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14.
Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,676	2,739		-,977	,333		
Koempetensi SDM	,114	,057	,161	2,010	,050	,939	1,065
Profesionalisme Kerja	,923	,089	,818	10,425	,000	,972	1,028
Lingkungan Kerja	,067	,128	,042	,526	,601	,923	1,083

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dibuat persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = -2,676 C + 0,114 X_1 + 0,923 X_2 + 0,067 X_3$$

Melalui persamaan regresi linear tersebut, maka dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -2,676 memberikan arti bahwa apabila variabel kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja adalah 0 (nol) atau tetap, maka nilai kinerja karyawan adalah -2,676.
- b. Nilai koefisien variabel kompetensi sumber daya manusia sebesar 0,114 memberikan arti bahwa jika nilai kompetensi sumber daya manusia naik sebesar 1 (satu), maka nilai kinerja karyawan akan naik sebesar 0,114. Nilai koefisien yang positif memberikan arti bahwa variabel ini memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan.
- c. Nilai koefisien variabel profesionalisme kerja sebesar 0,923 memberikan arti bahwa jika nilai profesionalisme kerja naik sebesar 1 (satu), maka nilai kinerja karyawan akan naik sebesar 0,923. Nilai koefisien yang positif memberikan arti bahwa variabel ini memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan.
- d. Nilai koefisien variabel lingkungan kerja sebesar 0,067 memberikan arti bahwa jika nilai lingkungan kerja naik sebesar 1 (satu), maka nilai kinerja karyawan akan naik sebesar 0,067. Nilai koefisien yang positif memberikan arti bahwa variabel ini memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan.

7. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis dalam penelitian ini. Adapun uji hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari uji signifikansi parsial (uji-t), uji signifikansi simultan (uji-F), dan koefisien determinasi (R^2).

a. Uji signifikansi parsial (uji-t)

Adapun hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15.
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients		Statistics		
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-2,676	2,739		-,977	,333
Koempetensi SDM	,114	,057	,161	2,010	,050
Profesionalisme Kerja	,923	,089	,818	10,425	,000
Lingkungan Kerja	,067	,128	,042	,526	,601

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia memiliki nilai t_{hitung} sebesar $2,010 > t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,05 = 0,05$ yang artinya dalam penelitian ini kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel profesionalisme kerja memiliki nilai t_{hitung} sebesar $10,425 > t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ yang artinya dalam penelitian ini profesionalisme kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel lingkungan kerja memiliki nilai t_{hitung} sebesar $0,526 < t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,60 > 0,05$ yang artinya dalam penelitian ini lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

b. Uji signifikansi simultan (uji-F)

Adapun hasil uji signifikansi simultan (uji-F) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16.
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94,551	3	31,517	38,677	,000 ^b
	Residual	41,559	51	,815		
	Total	136,109	54			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Profesionalisme Kerja, Koempetensi SDM

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar $38,67 > F_{tabel}$ 2,55 dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ yang artinya bahwa dalam penelitian ini variabel kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan secara serempak.

c. Koefisien determinasi (R^2)

Adapun hasil koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17.
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833 ^a	,695	,677	,903

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Profesionalisme Kerja, Koempetensi SDM

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah dengan SPSS (2021)

Melalui Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,677 (67,7%) yang artinya bahwa dalam penelitian ini variabel kompetensi

sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja memiliki kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 67,7% sedangkan sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan. Hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,010 > t_{tabel} 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,05 = 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kompetensi pada karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan, maka setiap karyawan akan berusaha untuk menunjukkan kemampuan secara lebih sehingga dapat membuat perbedaan dengan karyawan lain secara intelektual maupun fisik, dengan demikian setiap karyawan akan mampu memberikan hasil kerja yang maksimal untuk perusahaan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sastra (2017) dengan hasil bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan.

2. Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa profesionalisme kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card

Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan. Hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{Hitung} sebesar $10,425 > t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya profesionalisme kerja pada karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan, maka karyawan akan memiliki komitmen pada profesi yang ia tekuni dan meningkatkan kemampuan profesionalnya secara terus menerus dengan mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya berdasarkan standar yang tinggi dan kode etik profesi untuk dapat memberikan hasil kerja yang maksimal tanpa menghiraukan masalah pribadi di lingkungan kerja, maupun keluarga. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartono (2018) yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan. Hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar $0,526 < t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,60 > 0,05$.

Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik saja tidak akan mempengaruhi kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan. Meskipun lingkungan kerja non fisik yang berkaitan dengan hubungan kerja di dalam perusahaan tersebut dapat ditingkatkan, seperti

hubungan atasan dengan bawahan yang terjalin dengan baik, dan hubungan sesama rekan kerja yang baik saja tidak akan memberikan dampak apapun secara langsung terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakri (2018) dengan hasil bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa secara serempak kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan. Hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi simultan (uji-F) dengan perolehan nilai F_{hitung} sebesar $38,67 > F_{tabel}$ 2,55 dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.

Selain itu juga diketahui bahwa kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja memiliki kontribusi terhadap kinerja karyawan BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan sebesar 66,7%. Hal ini diasumsikan berdasar hasil koefisien determinasi (R^2) dengan perolehan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,667.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Melalui hasil penelitian ini dapat diuraikan kesimpulan yang menggambarkan kesleuruhan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara parsial, hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar $2,010 > t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,05 = 0,05$.
2. Profesionalisme kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara parsial, hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar $10,425 > t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.
3. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara parsial, hal ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi parsial (uji-t) dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar $0,526 < t_{tabel}$ 1,675 dengan nilai signifikansi sebesar $0,60 > 0,05$.
4. Kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan secara simultan, hal

ini diasumsikan berdasar hasil uji signifikansi simultan (uji-F) dengan perolehan nilai F_{hitung} sebesar $38,67 > F_{tabel}$ 2,55 dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Selain itu juga diketahui bahwa kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan lingkungan kerja memiliki kontribusi terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan sebesar 66,7%, hal ini diasumsikan berdasar hasil koefisien determinasi (R^2) dengan perolehan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,667.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan diketahuinya bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan, maka perusahaan dapat meningkatkan kompetensi antar karyawan agar setiap karyawan dapat bersaing secara sehat untuk memberikan hasil kerja yang maksimal.
2. Dengan diketahuinya profesionalisme kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan, maka perusahaan dapat meningkatkan profesionalisme kerja masing-masing karyawan, sehingga dengan demikian karyawan akan dapat bekerja lebih profesional tanpa menghiraukan masalah pribadi yang terjadi dalam lingkungan kerja maupun keluarga.
3. Meski lingkungan kerja tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Divisi *Card Merchant & Bussiness* Kantor Wilayah Medan,

namun dengan adanya kompetensi sumber daya manusia dan profesionalisme kerja, faktor ini tetap dapat memberikan kontribusi yang baik meski hanya sedikit dibandingkan dengan faktor lain, maka dari itu perusahaan juga harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik, khususnya meningkatkan hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan, dan karyawan dengan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksinapang, S., Bachri, S., & Azis, I. 2018. Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Palu. *E Jurnal Katalogis*, Vol. 6(No. 4).
- Antari, N. L. S., Santika, P., & Witari, G. A. A. 2018. Analisis Lingkungan Kerja dan Kompetensi Dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Personel Biro SDM Polda Bali. *E-Journal*, Vol. 13(No. 1).
- Aspan, H., Wahyuni, E. S., Effendy, S., Bahri, S., Rambe, M. F., & Saksono, D. F. (2019). The moderating effect of personality on organizational citizenship behavior: The case of university lecturers. *International Journal Of Recent Technology And Engineering (Ijrte)*, 8(2s), 412-416.
- Bakri, M. 2018. Pengaruh Etos Kerja, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hadji Kalla di Makassar. *Jurnal STIE Wira Bhakti Makassar*, Vol. 2(No. 1).
- El Fikri, M., Andika, R., Febrina, T., Pramono, C., & Pane, D. N. (2020). Strategy to Enhance Purchase Decisions through Promotions and Shopping Lifestyles to Supermarkets during the Coronavirus Pandemic: A Case Study IJT Mart. Deli Serdang Regency, North Sumatera.
- Ghozali, I. 2020. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Hutapea, P., & Nurianna, T. 2015. *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indrawan, M. I. (2021). Antecedent Kebijakan Hutang Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jumant*, 12(1), 245-251.
- Kartono. 2018. Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, Vol. 1(No. 1).
- KBBI. 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. <https://kbbi.web.id>.
- Kenneth, & Jane. 2015. *Management System: Managing the Digital Firm*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kuncoro, M. 2014. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi* (Edisi Ketu). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mangkunegara, A. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R., & Jackson, J. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 1). Yogyakarta: Salemba Empat.
- Moehiono. 2015. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Munandar, A. S. 2015. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

- Rivai, V. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. 2016. *Manajemen* (Edisi 11). Jakarta: PT. Indeks.
- Saragih, M. G., & Taufik, A. (2020). The Effect Of Destination Images On Tourist Loyalty With Satisfaction As Mediation.
- Sastra, B. A. 2017. Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. *Faculty of Economics*, Vol. 4(No. 1).
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia "Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil"* (Edisi 9). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P. J. 2015. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Jakarta: UI Press.
- Situmorang, S. dan M. L. 2019. *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: Penerbit USU Press.
- Spencer, L. 2012. *Competence at Work, Models for Superior Performance*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini, E. 2014. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Perbandingan Antara Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Dan Fakultas Syariah Dan Hukum Uinam). *Jurnal UIN Alauddin Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 1(No. 1): Hal. 61-78.
- Sutrisno, E. 2014. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 8). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syafrina, N. 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, Vol. 3(No. 2).
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja* (Edisi 4). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wirawan. 2015. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.