



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI BERDASARKAN *CORE VALUES*
AKHLAK DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) KANTOR
CABANG BUMI SERPONG DAMAI (BSD)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**BAGAS PEBRIANJA
NPM. 183112351540019**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**EMPLOYEE PERFORMANCE ANALYSIS BASED ON CORE VALUES
OF AKHLAK AT PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) BUMI
SERPONG DAMAI BRANCH OFFICE (BSD)**

THESIS

**Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)**

**BAGAS PEBRIANJA
NPM. 183112351540019**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bagas Pebrianja
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540019
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

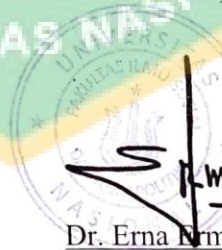
Disahkan

Jakarta, 27 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Mary Ismowati, M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bagas Pebrianja
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540019
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui

Jakarta, 28 Januari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA UNIVERSITAS NASIONAL

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bagas Pebrianja
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540019
Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 13 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 27 Februari 2023

Ketua Sidang

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Penguji I

Dr. Prabawa Eka Soesanta, M.Si

Penguji II

Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagas Pebrianja

NPM : 183112351540019

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values*

AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero)
Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri, Saya tidak mencantumkan tanpa pemakuan bahan-bahan yang telah di publikasikan sebelumnya atau di tulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini dibuat.

Jakarta, 28 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Bagas Pebrianja

ABSTRAK

Nama : Bagas Pebrianja
Prodi : Administrasi Publik
Judul : Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Kata Kunci Kinerja, Kinerja Pegawai, BUMN	Penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan <i>Core Values</i> AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian wawancara dan menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata tertulis. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada kegiatan - kegiatan mengidentifikasi, mendokumentasikan, dan mengetahui dengan interpretasi secara mendalam gejala - gejala, nilai, makna, keyakinan dan karakteristik umum seseorang atau kelompok masyarakat tentang peristiwa - peristiwa kehidupan. Teknik ini digunakan untuk mendapat gambaran dan penjelasan secara detail dan menyeluruh terhadap data - data yang ada. dimana pengambilan data dilakukan dengan proses pendekatan terhadap subjek secara lebih mendalam, dibantu dengan tinjauan literatur yang sudah ada sebelumnya. Hasil penelitian dari penelitian ini adalah Hasilnya dari terwujud nya Penerapan <i>Core Values</i> AKHLAK ini menyebabkan peningkatan kualitas kinerja kepada para Pegawai BUMN Khususnya para Pegawai BNI Bumi Serpong Damai (BSD), Pemahaman <i>Product Knowledge</i> yang lebih luas lagi sehingga terakomodirnya kebutuhan para Nasabah atau konsumen, disertai juga selalu menerapkan <i>Professional Image</i> , Harmonis agar dapat Melayani nasabah dengan sepenuh hati dan memberikan output yang baik bagi Kantor Cabang BNI Bumi Serpong Damai (BSD).
Pembimbing	<u>Dr. Mary Ismowati, M.Si</u>

ABSTRACT

Name : Bagas Pebrianja
Course : *Administrasi Publik*
Title : *Employee Performance Analysis Based on Core Values
AKHLAK At PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Bumi
Serpong Damai Branch Office (BSD)*

Keywords <i>Performance, employee performance. BUMN</i>	<i>This research is to find out how Employee Performance Analysis Based on Core Values AKHLAK At PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Bumi Serpong Damai Branch Office (BSD). This research is a qualitative research using interview research and produces descriptive data in the form of written words. Qualitative research is research that focuses on identifying, documenting, and knowing with in-depth interpretation of symptoms, values, meanings, beliefs and general characteristics of a person or group of people about life events. This technique is used to get a detailed and thorough description and explanation of the existing data. where data collection is carried out with a more in-depth approach to the subject, assisted by a review of pre-existing literature. The results of this study are the result of the realization of the implementation of the AKHLAK Core Values which has led to an increase in the quality of performance for BUMN employees, especially BNI Bumi Serpong Damai (BSD) employees, a broader understanding of product knowledge so that the needs of customers or consumers are accommodated, accompanied by also always apply a Professional Image, Harmonious in order to Serve customers wholeheartedly and provide good output for the BNI Bumi Serpong Damai (BSD) Branch Office.</i>
Mentor	<u>Dr. Mary Ismowati, M.Si</u>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, serta bimbingan kekuatan lahir dan batin, dan sholawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, walaupun hasilnya masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).” ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasioanl. Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi serta bimbingan dari semua pihak yang tidak ternilai harganya sehingga penulisan skripsi ini selesai. Untuk itu dalam kesempatan yang berharga ini, penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga, terutama kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A Selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
4. Ibu Dr. Marry Ismawati, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional
5. Bapak Angga Sulaiman, M.Ap Selaku sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta.
6. Ibu Dr. Marry Ismawati, M.Si Selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saran dan masukan sehingga penulis optimis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staff Sekertariat FISIP Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu dalam hal administrasi.
9. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian.
10. Orang tua saya, mamah Nurhayati dan papah saya Eflita Aguspian yang telah membimbing dan membesarkan saya sampai saat ini.
11. Semua pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga ALLAH SWT melimpahkan rahmat-Nya dan membalas budi kebaikan Bapak Ibu dan Saudara – Saudara sekalian. Sebagai akhir kata, mudah – mudahan laporan ini dapat memberikan sumbangan yang berharga kepada almamater dan berguna bagi masyarakat.



Jakarta, 28 Januari 2023

Penulis,

Bagas Pebrianja

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Kerangka Konsep dan Teori.....	19
2.2.1 Pengertian Reformasi	19
2.2.2 Reformasi Birokrasi	21
2.2.3 Kinerja Pegawai	22
2.2.4 Indikator Kinerja Pegawai	25
2.2.5 Fungsi – Fungsi Manajemen Pegawai	27
2.2.6 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai	32
2.2.7 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	32
2.2.8 Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Penentuan Informan	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	41

3.4.1 Teknik Pengolahan Data	41
3.4.2 Teknik Analisis Data.....	42
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum	45
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	45
4.1.2 Visi PT. Bank Negara Indonesia.....	45
4.1.3 Misi PT. Bank Negara Indonesia	45
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Cabang BSD	46
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Kualitas Kerja	47
4.2.2 Kuantitas	53
4.2.3 Ketepatan Waktu.....	56
4.2.4 Efektifitas	60
4.2.5 Kemandirian.....	64

4.2.6 AKHLAK.....	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.3.1 Indikator Kinerja.....	73
4.3.1.1 Kualitas Kinerja.....	73
4.3.1.2 Kuantitas.....	74
4.3.1.3 Ketepatan Waktu	76
4.3.1.4 Efektifitas	76
4.3.1.5 Kemandirian	77
4.3.2 AKHLAK.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Core Value Bank BNI.....7

Gambar 4.1 Mentri BUMN Erick Thohir78



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Informan Penelitian.....	38
Tabel 3.2 : Jadwal Penelitian	44
Tabel 4.1 : Laporan monitoring komplain layanan Petugas Cabang Tahun 2021	75
Tabel 4.2 : Laporan monitoring komplain layanan Petugas Cabang Tahun 2022	75



