

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan dan pelaku bisnis perlu berpikir kreatif untuk mengikuti laju perubahan global yang cepat. Alasan untuk pergeseran ini termasuk perbaikan terus menerus dan perluasan teknologi, khususnya kemajuan dalam komunikasi. Berkat kemajuan teknologi mesin, produsen kini mampu memproduksi barang-barang berkualitas tinggi secara lebih konsisten, mulai dari kemasan hingga isi, membuatnya lebih mudah dipasarkan dan kompetitif.

Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi yang rumit pada periode itu merupakan ciri yang menonjol. Hal ini tentu saja sangat mendasar bagi fungsi bank. Sebagai penyedia jasa keuangan, Bank akan mempercepat berbagai proses penting untuk pertumbuhan ekonomi, termasuk transfer dana dari satu lokasi ke lokasi lain, pencocokan pembeli dan penjual, pembentukan kredit, penyediaan modal kerja untuk startup, dan banyak lagi. Layanan keuangan yang disediakan oleh bank merupakan barometer utama kesehatan ekonomi suatu negara.

Dalam hal mengembangkan ekonomi suatu negara, perbankan adalah salah satu lembaga keuangan utama. Ada area tertentu, misalnya, di mana menggunakan bank untuk transaksi moneter adalah keharusan mutlak. Lembaga keuangan seperti bank bertanggung jawab atas penyimpanan, distribusi, dan penggunaan uang publik, di antara fungsi-fungsi lainnya.

Perbankan saat ini merupakan usaha jasa yang berperan penting dalam mendukung seluruh program pembiayaan pembangunan, berperan sebagai penghimpun dana, lembaga pembiayaan investasi dan modal kerja, serta lembaga yang memfasilitasi pergerakan uang dari dan ke masyarakat luas.

Tingkat keberhasilan usaha tersebut akan berbanding lurus dengan tingkat profesionalisme yang ditunjukkan oleh para pekerja. Profesionalisme karyawan di tempat kerja merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan inisiatif ini, dan karenanya persepsi publik terhadap bank. Jika sumber daya manusia perusahaan tidak memadai, ia tidak akan mampu bersaing dengan sukses di pasar karena pertumbuhan dan stagnasi yang lambat.

Didirikan sebagai "Bank Negara Indonesia" berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah bank sentral Indonesia. Kemudian pada tanggal 18 Desember 1968, sesuai UU No. 17, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) resmi berganti nama menjadi "Bank Negara Indonesia 1946" dan diangkat menjadi Bank Milik Negara. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) adalah bank milik negara yang fokus melayani sektor industri sebagai bagian dari misinya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan meningkatkan perekonomian secara keseluruhan melalui perbankan komersial. ¹

Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam keberhasilan perusahaan jasa dan industri skala besar dalam mencapai tujuan akhir mereka

¹ AR-BNI-TB-2021-IND-v2.pdf

untuk memaksimalkan keuntungan jangka panjang. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting untuk keberhasilan kegiatan operasional perusahaan, penggunaan sumber daya internal yang efisien, dan keberhasilan penerapan strategi bisnis.

Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, serta meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi merupakan tujuan reformasi birokrasi yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Pembangunan Reformasi Birokrasi 2010-2025. Sasaran dipecah menjadi bagian yang lebih kecil, lebih mudah diatur, dan hasil akhirnya adalah administrasi yang baik.

Hasil pembangunan akan lebih baik jika tata kelolanya lebih baik, yang dibuktikan adanya:

- a. Tidak ada korupsi;
- b. Tidak ada pelanggaran;
- c. APBN dan APBD baik;
- d. Semua program selesai dengan baik;
- e. Semua perizinan selesai dengan cepat dan tepat;
- f. Komunikasi dengan publik baik;
- g. Penggunaan waktu (jam kerja) efektif dan produktif;
- h. Penerapan reward dan punishment secara konsisten dan berkelanjutan;

- i. Dengan kata lain, upaya pembangunan harus benar-benar mengarah pada hasil yang positif, seperti perluasan ekonomi, peningkatan kesempatan kerja, dan pengurangan kemiskinan.

Upaya bank untuk melaksanakan tanggung jawab yang diamanatkan dan memberikan layanan yang diamanatkan mencakup berbagai mobilisasi sumber daya, termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berkelanjutan di semua sektor ekonomi, baik publik maupun swasta. Pekerja adalah sumber daya perusahaan yang paling berharga karena upaya mereka berdampak langsung pada kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya, dan karena manajemen bergantung pada mereka untuk berbagai tugas dan bahkan kelangsungan hidup bisnis. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) bergerak di bidang jasa, oleh karena itu perusahaan perlu menggunakan strategi manajemen, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia, untuk mencapai tujuan efisiensi dan efektivitas. Seleksi, pendidikan dan pelatihan, penilaian dan penggajian, serta pengembangan adalah empat (empat) kegiatan utama yang membentuk manajemen sumber daya manusia, yang membutuhkan pengeluaran yang sangat besar dan biasanya berjangka panjang.² Saat mengevaluasi hasil upaya sumber daya manusia, menjadi jelas bahwa lebih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk membuat sumber daya tersebut lebih efektif dalam melakukan pekerjaannya.

² Wasistono Sadu, dkk., *Manajemen Sumber Daya Aparatir Pemerintah Daerah*, (Bandung : Fokusmedia, 2002). h 27

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia membantu orang dalam hal kecerdasan dan karakter mereka. Pertumbuhan intelektual ini dicapai dengan memaparkan mereka pada sumber daya pendidikan dan pelatihan yang berbeda selama pembuatan program, dengan tujuan membekali mereka dengan pengetahuan dan kemampuan untuk mengatasi tantangan yang akan mereka hadapi selama menjalankan tugas. Program pengembangan sumber daya manusia juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas seperti kedisiplinan, akuntabilitas, kerjasama, dan moral yang dapat digunakan karyawan dengan baik dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya.

Selain meningkatkan kualitas sumber daya manusia nya tentu harus di dorong serta akan berdampak kepada kinerja para pegawai itu sendiri. Pada hakikatnya kinerja adalah unjuk kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diemban untuk menghasilkan sesuatu yang berkualitas. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut: 1) Disiplin, 2) Perencanaan pekerjaan, 3) Tanggung jawab, 4) Kerjasama, 5) Penguasaan pekerjaan. Kepuasan dalam bekerja adalah satu masalah yang menarik dan sangat penting bagi individu, industri dan masyarakat. Bagi individu bahwa sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup.

Seseorang yang dapat berkinerja dengan baik harus didorong dengan kepuasan kerja yang didapatinya. Sehingga harus ada dorongan kepuasan dalam bekerja untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik. Dalam hal ini bisa digambarkan juga kepuasan kerja yang dialami seseorang lebih banyak

ditentukan oleh bentuk pekerjaan, lingkungan pekerjaan, keadaan pekerjaan, pemenuhan kebutuhan pekerja, semuanya ini menjadi dasar munculnya rasa puas seseorang pekerja dalam bekerja. Sebenarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan begitu pula sebaliknya. Akan tetapi bahwa diantara hal-hal yang dapat memuaskan anggota atau pegawai secara perorangan atau individual adalah dengan memberikan keuntungan bersifat materi seperti gaji dan imbalan lain yang layak, dan kepuasan jiwa yaitu rasa kebanggaan dalam bekerja, rasa aman, penghargaan, dan rasa diterima oleh semua pihak.

Ada empat nilai inti budaya kerja BNI dan enam nilai inti yang dipegang oleh pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero).

Beberapa Nilai Lingkungan Kerja BNI :

1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Tiada henti.

6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI

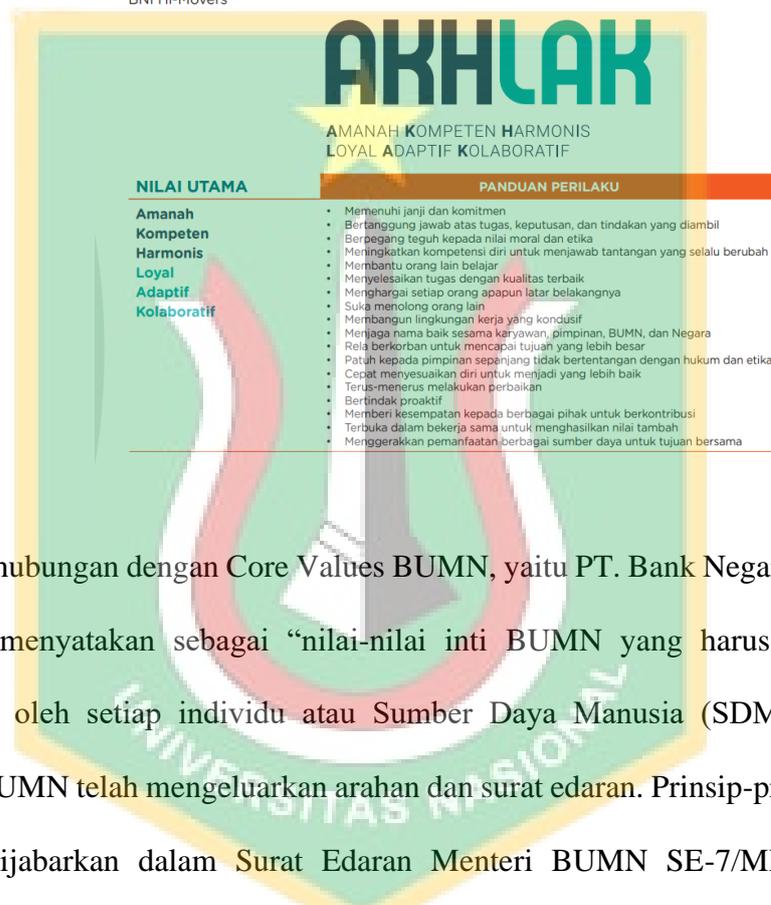
1. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.
2. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
3. Disiplin Konsisten dan Bertanggungjawab.

4. Memberikan Layanan Terbaik melalui kemitraanyang sinergis.
5. Senantiasa Melakukan penyempurnaan.
6. Kreatif dan Inovatif.³

Gambar 1.1 Core Values BNI

BUDAYA PERUSAHAAN

Budaya Kerja BNI yang disebut dengan "AKHLAK" merupakan tuntunan perilaku bagi BNI Hi-Movers



Sehubungan dengan Core Values BUMN, yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) menyatakan sebagai “nilai-nilai inti BUMN yang harus diatur dan dijalankan oleh setiap individu atau Sumber Daya Manusia (SDM) BUMN”, Menteri BUMN telah mengeluarkan arahan dan surat edaran. Prinsip-prinsip utama tersebut dijabarkan dalam Surat Edaran Menteri BUMN SE-7/MBU/07/2020 tentang Nilai-nilai Inti (Core Values) Sumber Daya Manusia BUMN yang dikutip dari website jdih.bumn.go.id. BUMN Upaya konstan menuju keunggulan berfungsi sebagai dasar untuk rasa identitas bersama yang kuat dan budaya tempat kerja yang positif. AKHLAK yang merupakan singkatan dari Trustworthy, Competent,

³ <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/budaya-perusahaan>

Harmonious, Loyal, Adaptive, dan Collaborative merupakan nilai-nilai utama BUMN.

1. Amanah

Setiap SDM BUMN bertanggung jawab untuk dapat dipercaya. Tindakan lanjut komitmen, miliki pekerjaan, pilihan, dan tindakan Anda, serta berperilaku sesuai dengan prinsip moral dan etika Anda adalah semua contoh perilaku etis.

2. Kompeten

Dalam konteks ini, "kompeten" berarti terbuka terhadap informasi baru dan bersemangat untuk memperluas keahlian seseorang. Meningkatkan keterampilan sendiri untuk menghadapi kesulitan baru, mengajar orang lain, dan mengirimkan karya berkualitas tinggi adalah contoh perilaku yang diinginkan. Prinsip-prinsip ini ditentukan oleh seperangkat perilaku inti yang harus ditunjukkan secara teratur di tempat kerja.

3. Harmonis

Harmoni adalah menjaga satu sama lain dan menerima satu sama lain apa adanya. Menerima individu apa adanya, bersedia membantu, dan menciptakan suasana yang menyenangkan di tempat kerja adalah contoh yang baik dari sikap ini.

4. Loyal

Setia berarti memberikan kesetiaan yang tidak terbagi kepada negaranya dan menempatkan kepentingannya di atas kepentingannya sendiri. Menjaga rasa hormat antar sesama rekan kerja, atasan, BUMN, dan masyarakat merupakan salah

satu contoh perilaku yang patut. Bersedia melakukan pengorbanan pribadi untuk kebaikan yang lebih besar, dan mengikuti perintah atasan selama tidak melanggar moral atau hukum.

5. Adaptif

Inti dari kemampuan beradaptasi adalah kemauan untuk merangkul dan mengejar kebaruan dan pendekatan baru dalam menghadapi tantangan. Pembelajaran cepat, peningkatan terus-menerus sejalan dengan kemajuan teknis, dan tindakan preemptive adalah contoh dari perilaku tersebut.

6. Kolaboratif

Ada kolaborasi, yaitu pembentukan kerja sama yang sinergis. Beberapa tindakan termasuk mengundang orang lain untuk bergabung, bersedia berkolaborasi untuk menciptakan lebih banyak nilai, dan memobilisasi sumber daya untuk mencapai tujuan bersama.

Adapun PT. Bank Negara Indonesia (Persero) memiliki SOP dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas yang diberikan kepada masing masing unit kerja seperti Pelayanan, Umum, Pemasaran, RBK (Resiko bisnis konsumen), Administrasi Credit dan Kontrol Internal.

1. Teller : Tugasnya Mengelola transaksi tarik dan setoran tunai seperti banknotes, Mengelola transaksi non tunai seperti pemindahbukuan, kliring, RTGS, Cek, BG dan Memahami prinsip KYC dan APUPPT.
2. Customer Service : Buka / Tutup Rekening Tabungan, giro, deposito dan trial e-channel, Memberikan informasi saldo dan mutasi rekening nasabah,

Melakukan cress selling dan refferal sesuai kebutuhan nasabah, Handling Complain serta Memahami prinsi KYC dan APUPPT

3. Umum terdiri dari Logistik dan SDM : Logistik bertugas untuk Pengadaan barang/jasa, Biaya Operasional, Biaya sewa gedung KCP & ATM serta Perizinan operasional outlet dan ATM. Untuk SDM bertugas untuk Mengelola kepegawaian, Perencanaan pelatihan & Pengembangan SDM Mutasi, Rotasi & Promosi Mengatur fasilitas.
4. Pemasaran : Bertugas untuk Mengelola pencapaian BB & CR, Pemasaran produk & jasa, Penetrasi pasar, Mengelola permohonan kredit, Pengusul transaksi non kredit, Berkoordinasi dengan outlet serta Pemantauan nasabah kelolaan.
5. RBK (Resiko Bisnis Konsumer) : Tugasnya untuk Memproses analisa kredit consumer/fleksi, Menganalisis validitas dokumen, data dan informasi calon debitur, Melakukan checking SLIK, Membuat laporan perbulan total booking yang sudah akad dan cair dan Membuat laporan perolehan sales.
6. Administrasi Kredit : Tugasnya untuk Membuat SKK & PK, Melakukan akad kredit, Pengecekan syarat dokumen kredit, Input booking pencairan dana, Pengikatan asuransi jiwa, Pengarsipan dokumen bank dan debitur serta Pengikatan Agunan.
7. Kontrol Internal : Tugasnya untuk Mengumpulkan Data, Menganalisa Data tersebut, Menginterpretasikan dan mendokumentasi informasi yang harus di supervise, Mencantumkan hasil temuan

Dalam hal ini juga tentu menjadi perhatian bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dimana MSDM sendiri sangat penting dan berdampak besar pada Pelayanan Terhadap Nasabah, Ranting Perusahaan dan persaingan bisnis. Dimana masih terdapat nya beberapa pegawai yang belum menerapkan Profesional Image yang telah ditetapkan oleh perusahaan, nilai-nilai serta budaya kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dan *Core Values AKHLAK* yang sudah dirilis oleh Kementerian BUMN.

Adapun saat ini PT. Bank Negara Indonesia (Persero) di wilayah 14 khususnya telah menjalankan dan mengimplementasikan Reformasi dalam pengawasan dan peningkatan kualitas Para Pegawai melalui beberapa fitur-fitur seperti BNI DIGIHC (E-BSS (*e-branch sharing session*)), BSR (BNI Service Rating) serta OCT (*online competency test*). Dimana beberapa fitur tersebut diciptakan seiring nya kemajuan teknologi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) pun menciptakan sebuah Inovasi dalam peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia, hal ini di tekankan agar pengawasan para pegawai dapat lebih mudah dan efisien.

Fitur-fitur itu sendiri memiliki fungsi masing-masing seperti DIGIHC adalah system yang berbasis aplikasi, dimana aplikasi tersebut berisi biodata para pegawai dan histori para pegawai secara menyeluruh, mulai dari biodata, absensi, divisi bekerja, serta informasi terkait PT. Bank Negara Indonesia, hal ini pun mempermudah para pimpinan melalui divisi jaringan dan layanan untuk melakukan monitoring terhadap absensi para pegawai. Selanjutnya BSS dan OCT suatu sistem E-learning yang diciptakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) yang dimana diciptakan agar dapat memberikan pembelajaran serta pengetahuan dan

pemahaman tentang Produk-Produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) secara kompleks, pemahaman tentang prosedur pelayanan sebagaimana mestinya, dan beberapa aturan terkait tanggung jawab bekerja yang sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Dan yang terakhir adalah BSR (BNI service rating), BSR (bni service rating) ini sendiri adalah sebuah aspek penilaian berbentuk Barcode dan akan muncul kolom atau tampilan penilaian dari nasabah terkait standarisasi pelayanan di Outlet atau Kantor Cabang terkait, dan BSR (BNI *service rating*) ini sendiri hanya di khususkan untuk petugas Frontliner. Dari fitur BSR (bni service rating) inilah aspek pelayanan public akan langsung tertuju dan dirasakan bagi masyarakat terkait pelayanan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia, jika ada penilaian kurang memuaskan maka petugas tersebut akan dipanggil oleh divisi terkait dan diberikan edukasi serta evaluasi secara menyeluruh agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah ataupun masyarakat. Dari hasil Implementasi serta beberapa Inovasi-inovasi yang telah diciptakan dan juga dijalankan, diharapkan para pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja serta sisilain ranting bisnis nasional yang dimana juga akan berpengaruh dalam perkembangan ekonomi di Indonesia.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang BSD (Bumi Serpong Damai) yang terletak di lantai 1 dan 3 Plaza BNI Jl. Pahlawan Seribu No.5, Lengkong Gudang, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310 yang memiliki 1 Kantor cabang utama dan 12 Kantor cabang pembantu dan 6 Kantor kas dan dimana terdiri dari 324 pegawai, 131 Pegawai FTE (Fix Time Employee), 47

Pegawai Bina dan 151 Pegawai TAD (Tenaga Ahli Daya). Kantor Cabang BSD sendiri memiliki beberapa mesin uang yang tersebar di seluruh Kawasan Bumi Serpong Damai (BSD). Ada 285 mesin ATM aktif (36 ATM in branch, 226 ATM off branch), 14 CRM in branch, 8 CRM off branch dan 1 Drive Thru ATM. Berdirinya Kantor cabang Bumi Serpong Damai (BSD) ini adalah strategi dari BNI dimana melihat area potensial di sekitara area kantor cabang Bumi Serpong Damai (BSD) ini yang letaknya cukup strategis terdapat perkantoran swasta maupun pemerintahan Berdirinya Kantor cabang Bumi Serpong Damai (BSD) ini adalah wujud/ strategi dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dimana lingkungan yang cukup strategis dan memiliki area potensial seperti adanya kawasan Industri, Developer, Rumah Sakit, Pendidikan, Pemerintahan, Pusat Perbelanjaan Dan Pasar Tradisional Modern.

Dengan ini masuk nya beberapa laporan dan kejadian terkait kinerja para Pegawai PT Bank Negara Indonesia (Persero) di Kantor Bumi Serpong Damai. Adanya temuan kinerja yang kurang memuaskan sehingga terjadi komplain, tidak tercapai nya target, kurang nya Pelayanan terhadap masyarakat saat bertransaksi dengan petugas serta menjalankan MOU dengan beberapa Vendor. Dari hal tersebut lah menjadi acuan dalam mengimplementasikan Core Values AKHLAK agar dapat meningkatkan kualitas kinerja para pegawai. Karena dengan potensi dan lokasi bisnis yang cukup strategis ini lah yang membuat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai terus berupaya mengurangi beberapa temuan dan kejadian kurang disiplin nya para pegawai dan terus meningkatkan kualitas kinerja guna meningkatkan juga kepuasan para Nasabah.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) pun terus berupaya untuk berinovasi, dan melakukan peningkatan kualitas kinerja para Pegawai agar menjadi lebih baik dan berdampak luas terhadap Pelayanan, Ranting serta Bisnis yang difungsikan dan ditargetkan agar dapat berkontribusi dengan baik dalam Penerapan dan pencapaian target Ekonomi di Indonesia. Sebagai akibat dari meningkatnya tingkat daya saing ekonomi global, bank membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang dapat menyusun strategi dan menerapkan strategi secara efektif untuk mencapai tujuan strategisnya. Melihat permasalahan tersebut di atas dan dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang relevan, maka penulis memilih untuk menulis artikel bertopik “Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD)”

1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan atas perihal yang melatarbelakangi itu, sehingga isu bisa ditentukan yakni “Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penyelenggaraan riset untuk mengenali Bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Riset berikut bisa membawa manfaat untuk rujukan kepada pihak yang membaca maupun periset berikutnya yang ingin melaksanakan riset sejenis di waktu yang akan datang serta untuk menambahkan awasan terkait bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

2. Manfaat Praktis

Mampu digunakan dalam menyampaikan masukan serta saran untuk Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penelitian ini dibuat agar pembaca dapat lebih mudah dan paham dalam mengetahui isi skripsi ini. Di bawah ini adalah ringkasan singkat dari masing-masing dari lima bab ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama, akan menemukan informasi tentang sejarah masalah, bagaimana masalah itu dirumuskan, tujuan penelitian dan hasil yang diharapkan, dan metodologi yang digunakan untuk menulis penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya dan penyelidikan teoritis dirangkum dalam bab dua. Hipotesis penuntun penulis untuk penelitian ini dituangkan dalam bagian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penulis untuk penelitian ini diuraikan dalam bagian ini. Metodologi, rekomendasi untuk orang yang diwawancarai, metode pengumpulan data, format untuk menyimpan dan menganalisis data, dan penjadwalan kerja lapangan semuanya dibahas dalam bab ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) terdiri dari temuan-temuan penelitian yang dikumpulkan dari lapangan dan dokumen-dokumen seperti jawaban dari informan dan tertulis.

BAB V PENUTUP

Menindaklanjuti studinya, penulis menarik beberapa temuan dan membuat beberapa rekomendasi dalam bab ini.

DAFTAR PUSTAKA

