

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi dengan mendayagunakan sumber-sumber dan sikap-sikap yang dimiliki dalam diri individunya seperti pengetahuan, kemampuan berkomunikasi, motivasi diri dan disiplin kerja. masalah sumber daya manusia menjadi bagian terpenting bagi setiap organisasi untuk tetap bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap organisasi walaupun tetap harus didukung oleh sarana dan prasarana serta sumber daya yang lain. Namun, apabila tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan kegiatan organisasi tidak akan tercapai dengan baik. Sumber daya manusia selalu berperan aktif dan menonjol dalam setiap organisasi dikarenakan sumber daya merupakan perencanaan, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan sebuah organisasi.

Setiap organisasi dituntut untuk menggunakan sumber daya manusia yang professional karena ia merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi demi mencapai tujuan. Selain itu, sumber daya manusia juga yang menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi. Organisasi atau perusahaan merupakan

sarana kegiatan setiap orang dalam usaha mencapai tujuan yang sama secara bersama. Dalam kegiatan ini, setiap karyawan yang merupakan sumber daya manusia dalam lingkup organisasi tersebut harus memiliki motivasi yang tinggi, komunikasi yang baik, serta disiplin kerja yang bagus untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan optimis dalam mencapai kinerja secara maksimal.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil kerja dari seorang karyawan secara kualitas yang kualitas tersebut sesuai dengan standar yang telah ditentukan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan. Karyawan yang memiliki kualitas baik akan mampu menjadikan sebuah organisasi memiliki kinerja yang optimal sehingga tercapailah tujuan dari organisasi tersebut.

Organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokkan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan (Hasibuan, 2014:24-25).

Dalam suatu organisasi, komunikasi, motivasi dan disiplin kerja merupakan hal yang penting, karena hal tersebut lah yang menjadikan kinerja karyawan dapat meningkat. Dengan peningkatan kinerja karyawan yang semakin baik dapat berdampak pada kuatnya perusahaan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Setiap perusahaan pasti menginginkan karyawan-karyawan yang berkualitas dan mampu bersaing

dengan perusahaan lainnya. Pengelolaan sumber daya manusia diakui tidak mudah, seperti informasi yang peneliti sering jumpai, banyak para pekerja yang memilih untuk resign dari pekerjaannya karena kurangnya perusahaan memberikan hak yang menjadi kebutuhan para pekerja, tanpa disadari bahwa sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam memajukan sebuah perusahaan, apabila perusahaan tidak memiliki sumber daya manusia yang produktif maka akan berdampak pada bangkrutnya perusahaan.

Komunikasi merupakan elemen yang penting bagi setiap organisasi. Tanpa adanya komunikasi maka perjalanan proses organisasi tidak akan berjalan dengan lancar. Komunikasi ialah memberi dan menerima pesan yang dilakukan oleh orang-orang yang ada dalam lingkup organisasi maupun diluar organisasi, dapat dilakukan secara langsung atau melalui perantara media. Setiap pekerja dalam suatu perusahaan hendaknya dapat menerapkan komunikasi yang baik untuk sesamanya baik dari pimpinan maupun karyawan. Pengaruh komunikasi merupakan salah satu faktor majunya sebuah perusahaan yang mempengaruhi terciptanya hubungan baik antar individu sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Setiap teori organisasi yang tuntas, komunikasi akan menduduki suatu tempat yang utama, karena susunan, keluasan dan cakupan organisasi secara keseluruhannya ditentukan oleh teknik komunikasi (Musliamin, 2018).

Selain itu, yang dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja dan terlaksananya tujuan perusahaan yaitu motivasi. Motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang supaya mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai tujuan (Hafidzi et.al., 2019:52). Motivasi juga merupakan dorongan yang muncul dalam diri seseorang. Selain itu, motivasi juga bisa didapat dari seorang pimpinan berupa ucapan membangun untuk para karyawannya yang dapat menjadi penggerak gairah karyawan agar rajin dan bersemangat untuk menuntaskan pekerjaan yang diembannya. Motivasi tidak berarti harus dalam bentuk materi saja tetapi bisa dalam bentuk non materi seperti penghargaan, pujian dan sejenisnya. Perhatian kecil yang diberikan oleh seorang pimpinan juga dapat menjadi motivasi untuk karyawannya sehingga mereka mampu meningkatkan kinerja mereka menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.

Dengan terciptanya komunikasi yang baik serta adanya motivasi dari pimpinan maupun rekan kerja, perusahaan mengharapkan setiap karyawan mampu menciptakan disiplin kerja yang tinggi demi memajukan perusahaan dan tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Disiplin merupakan fungsi yang sangat penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik maka sulit terwujud tujuan yang maksimal. Disiplin juga merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercayai merupakan tanggung jawabnya,

seperti tugas-tugas di kantor dan kehadiran karyawan pada jam yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Dengan disiplin yang tinggi maka kinerja pada karyawan juga akan meningkat, sehingga karyawan dapat bekerja dengan ikhlas dan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan (Jepry & Mardika, 2020).

Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas, sebuah perusahaan dapat menjaga eksistensinya terutama dalam kalangan masyarakat seperti halnya Perbankan Syariah. Di Indonesia, Perbankan syariah bisa dikatakan mengalami pertumbuhan atau perkembangan yang pesat bahkan eksistensinya mampu mengalahkan perbankan konvensional. Namun seiring waktu berjalan perbankan syariah pun banyak bermunculan yang menyebabkan tingkat persaingan kian meningkat. Maka dari itu, perlunya memiliki sumber daya manusia yang bermutu tinggi sehingga sebuah Perbankan Syariah dapat terus bersaing dengan Perbankan Syariah lainnya.

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan lahirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah:

**Tabel I**  
**Komposisi Pemegang Saham BSI**

No	Nama Bank	Nominal Saham
1	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	50,83%
2	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	24,85%
3	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	17,25%
4	Sisanya adalah pemegang saham yang masing masing di bawah 5%	

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)).

Umumnya, setiap perusahaan tidak lepas dengan masalah kinerja karyawan, begitupun yang dialami Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2. Agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mengatasi kendala serta masalah yang dihadapi para karyawan, Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2 memerlukan faktor yang dapat berpengaruh seperti pengaruh komunikasi antar karyawan dan atasan, motivasi yang dimiliki karyawan dan disiplin kerja yang baik dalam perusahaan.

Hal tersebut membuat peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh komunikasi, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja

karyawan. Oleh sebab itu, peneliti membuat judul “*Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti peneliti adalah:

1. Apakah ada Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2?
2. Apakah ada Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitiannya yaitu:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan khazanah ilmu pengetahuan yang lebih mendalam di bidang kinerja karyawan serta pengaruhnya terhadap komunikasi, motivasi dan disiplin kerja.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai penambah pengetahuan dan pemahaman mengenai kinerja karyawan dan pengaruhnya terhadap komunikasi, motivasi dan disiplin kerja serta media belajar dalam memecahkan masalah.

- b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi yang akan melakukan penelitian mengenai kinerja karyawan serta pengaruhnya terhadap komunikasi, motivasi dan disiplin kerja.

- c. Bagi Dosen

Penelitian ini sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang telah mengajarkan ilmu kepada mahasiswa selama di bangku kuliah dan seberapa berhasilnya mahasiswa dalam melakukan penelitian.



d. Bagi Bank

Penelitian ini sebagai solusi perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang didasarkan pada komunikasi, motivasi dan disiplin kerja.

## **E. Definisi Operasional**

Sebagai upaya agar tidak terjadi salah paham dalam menafsirkan pembahasan dan masalah yang diteliti serta menjadi pegangan supaya lebih fokus pada kajian, maka peneliti perlu menjelaskan batasan istilah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang dapat menimbulkan suatu respon berupa keadaan atau tindakan dari suatu perlakuan yang mendorong agar berubah menjadi suatu bentuk dengan arah berbeda.

Pengaruh yang dimaksudkan pada penelitian ini yaitu adanya pengaruh pada wilayah institusi berupa kinerja karyawan dengan mencakup sudut pandang komunikasi, motivasi dan disiplin kerja pada perusahaan organisasi yang dapat menimbulkan suatu pengaruh.

2. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses pengalihan suatu usul atau gagasan dari suatu pengirim kepada penerima yang tujuannya untuk merubah perilaku mereka (Mulyana, 2014:69).

Komunikasi adalah pertukaran pesan antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk merubah perilaku individu. Pengirim pesan bisa dilakukan oleh karyawan, pimpinan, kepala bagian atau siapapun yang berada dalam lingkup perusahaan tersebut (Hermana, 2004).

Maksud komunikasi disini ialah komunikasi yang terjalin baik antara karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2 dengan pimpinan maupun karyawan dengan sesama karyawan.

### 3. Motivasi

Motivasi merupakan reaksi yang timbul dari dalam diri seseorang sebagai dorongan karena adanya rangsangan dari luar yang mempengaruhi untuk memenuhi tujuan tertentu (Suranta, 2002). Motivasi merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seseorang atau organisasi mau dan rela untuk mengarahkan kemampuannya dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan juga waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagan, 2004).

Maksud motivasi disini ialah motivasi yang dapat mendorong semangat para karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2 untuk melakukan tanggung jawab dan kewajibannya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

#### 4. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu pelaksanaan dalam mengatur serta memegang erat segala peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya (Ramn, 2019). Disiplin kerja merupakan kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan (Muhyadin, 2022).

Disiplin yang dimaksud disini ialah disiplin yang dapat diterapkan oleh seorang karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2.

#### 5. Kinerja Karyawan

Baik keberhasilan maupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab sangat erat hubungannya dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi menjadi faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan tercapainya tujuan sebuah perusahaan. Kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan (Sandy, 2015:11).

Kinerja yang dimaksud disini ialah kinerja yang mampu dicapai oleh karyawan Bank BSI KCP Banjarmasin A Yani 2.

## F. Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu yang peneliti ambil dengan dugaan paling sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reyhan Orlando Salim (2020) Universitas Buddhi Dharma Tangerang. Judul: *Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Putra Jaya Cap Gajah)*. Hasil dari penelitian terdahulu yaitu penelitian “Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Putra Jaya Cap Gajah)” oleh Reyhan Orlando Salim bahwa memang benar variabel komunikasi ( $X_1$ ) dalam penelitian ini mempengaruhi variabel kinerja karyawan di PT. Putra Jaya Cap Gajah (Y) sebesar 79,2%. Kemudian variabel motivasi ( $X_2$ ) dalam penelitian ini juga mempengaruhi variabel kinerja karyawan di PT. Putra Jaya Cap Gajah (Y) sebesar 78%. Persamaan penelitian ini menggunakan variabel komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini, peneliti menambahkan variabel X yaitu disiplin kerja. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif.
2. Elianti (2020) Universitas Muhammadiyah Makassar. Judul: *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo dibuktikan dengan koefisien regresi

variabel disiplin kerja (X) sebesar 0,552, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel disiplin kerja (X) dengan variabel kinerja karyawan (Y). Persamaan penelitian ini yaitu terdapat variabel disiplin kerja. Perbedaan penelitian ini, peneliti menggunakan 3 variabel X yaitu komunikasi, motivasi dan disiplin kerja, sedangkan pada peneliti terdahulu hanya menggunakan 1 variabel X yaitu disiplin kerja, kemudian peneliti menggunakan variabel Y Kinerja Karyawan sedangkan peneliti terdahulu menggunakan variabel Y Kinerja Pegawai.

3. Ari Rizqi Ridwan Arifin (2019) Universitas Bhayangkara Surabaya. Judul: *Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Prima Usaha Era Mandiri di Surabaya*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,187 > t_{tabel}$  1,678. Kemudian variabel disiplin kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,446 > t_{tabel}$  1,678. Serta variabel pengawasan kerja yang juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,576 > t_{tabel}$  1,678. Persamaan subjek penelitian ini adalah menggunakan subjek komunikasi dan disiplin kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Perbedaannya adalah peneliti disini menggunakan motivasi sebagai salah satu variabel X, sedangkan penelitian terdahulu

memakai variabel pengawasan kerja sebagai salah satu variabel X yang hal tersebut tidak terdapat di salah satu variabel peneliti.

### **G. Kerangka Konseptual**

Sejak manusia hidup, manajemen sumber daya manusia sudah lahir dengan berorganisasi seperti perusahaan dan pemerintahan yang menjadi pengelola sumber daya manusia. Fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian (Malayu & Hasibuan, 2011:62).

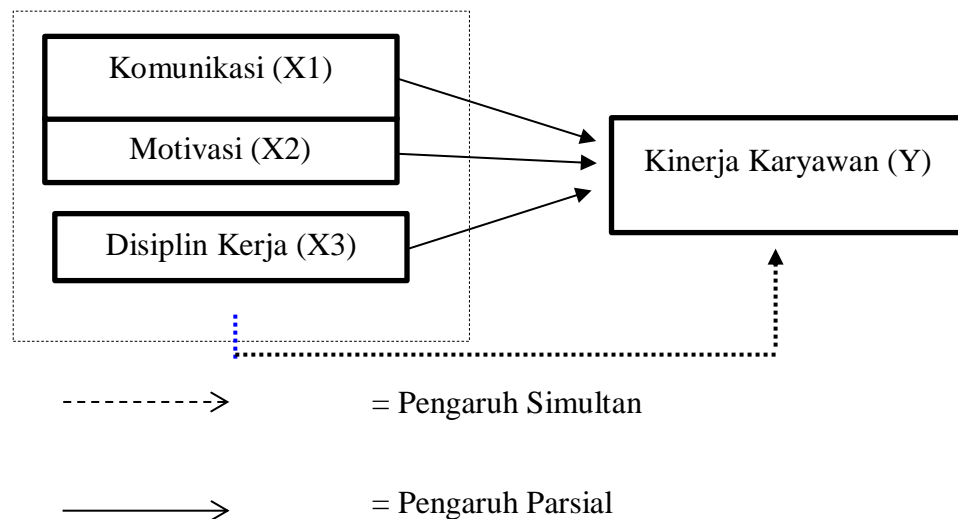
Setiap perusahaan menginginkan komunikasi dapat berjalan dengan baik antar sesama dalam lingkup perusahaan tersebut, dengan adanya komunikasi yang baik akan membantu kelancaran perusahaan. Komunikasi sendiri merupakan hal yang penting karena tanpa komunikasi yang baik perusahaan tidak dapat mencapai tujuan. Oleh karena itu komunikasi yang baik harus selalu dijaga agar tidak menimbulkan *miss communication*.

Kinerja menjadi salah satu faktor pendorong majunya sebuah perusahaan, Kinerja yang maksimal mampu menjadikan perusahaan tetap eksis seiring berkembangnya era globalisasi. Dengan komunikasi yang terjalin baik antar sesama pihak baik pimpinan maupun karyawan maka akan berpengaruh pada kemudahan pimpinan dalam memotivasi karyawannya sehingga dapat menjadikan para karyawan mempunyai sikap

disiplin yang tinggi. Dengan menarik kesimpulan bahwa perusahaan yang mampu menerapkan komunikasi dengan baik sehingga dapat memotivasi karyawannya secara maksimal dan mampu menjadikan para karyawan mempunyai sikap disiplin yang tinggi agar terciptanya lingkungan kerja yang optimal dan berkinerja maksimal. Dengan demikian karyawan pun akan bekerja secara sungguh-sungguh tentunya dengan *feedback* yang sesuai dengan apa yang diterima dari perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, dibuatlah suatu kerangka konseptual sebagai berikut:

**Gambar I**  
**Kerangka Konseptual**



## H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah prediksi atau kemungkinan jawaban yang bersifat sementara dari masalah yang akan diteliti (Darwin et al., 2021). Berikut merupakan rumus untuk menetapkan hipotesis ialah:

H<sub>a1</sub>: Terdapat pengaruh secara simultan antara komunikasi (X<sub>1</sub>) Motivasi (X<sub>2</sub>) dan Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

H<sub>01</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara komunikasi (X<sub>1</sub>) Motivasi (X<sub>2</sub>) dan Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

H<sub>a2</sub>: Terdapat pengaruh secara parsial antara komunikasi (X<sub>1</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

H<sub>02</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara komunikasi (X<sub>1</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

H<sub>a3</sub>: Terdapat pengaruh secara parsial antara Motivasi (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

H<sub>03</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Motivasi (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

H<sub>a4</sub>: Terdapat pengaruh secara parsial antara Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).

H<sub>04</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).



## **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan bertujuan untuk memperoleh penjelasan terhadap permasalahan secara terarah dan bisa membuktikan hasil yang jelas dan dapat dimengerti. Maka sistematikanya ialah:

Bab pertama berisi pendahuluan, memuat latar belakang masalah yang menjelaskan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan dikaji. Kemudian permasalahan akan diteliti dengan perumusan masalah. Selanjutnya dilakukan penetapan tujuan dan manfaat dari penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak menyeweng dan tetap pada tujuan yang diinginkan, maka peneliti menjelaskan definisi operasional agar menggariskan istilah-istilah dalam penelitian ini.

Bab kedua berisikan landasan teori yang memuat penjelasan dengan memaparkan dan menerangkan beberapa masalah yang berkaitan dengan bahasan penelitian yaitu teori tentang manajemen, manajemen sumber daya manusia, komunikasi, motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

Bab ketiga berisikan metode penelitian dengan menyajikan laporan naratif tentang pelaksanaan penelitian yakni: jenis, pendekatan dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan, pengolahan dan analisis data serta tahapan penelitian.

Bab keempat memuat laporan hasil dari penelitian dan analisis data yakni gambaran umum Bank Syariah Indonesia, karakteristik responden,

hasil uji data statistik, hasil uji validitas, hasil uji reliabilitas, hasil uji normalitas, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi linear berganda, hasil uji hipotesis dan yang terakhir pembuktian serta jawaban atas pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah yaitu hasil analisis data.

Bab kelima berisikan penutup, yang termuat sebuah kesimpulan dari hasil penelitian dan terdapat beberapa saran dari peneliti.