

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu,

Perkenalkan, saya Made Risma Yuliani Mahasiswa Program Studi S2 Ilmu Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.

Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan tesis dengan judul:

“Pengaruh Pelatihan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediator”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner.

Pengisian kuesioner hanya memerlukan waktu beberapa menit. Seluruh jawaban dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Tidak terdapat jawaban benar atau salah, sehingga diharapkan dapat diisi sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Made Risma Yuliani

I. Identitas Responden

Nama :

Jabatan : ☐ Teller

☐ Customer Service

☐ Satpam

Masa Kerja : ☐ < 1 tahun

☐ 1-3 tahun

☐ > 3 tahun

Usia : ☐ 21-22

☐ 23-28

☐ > 28 tahun

II. Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberikan tanda check list atau centang pada kolom lembar berikut, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Netral (N) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

III. Kuisisioner Penelitian

A. Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
Kuantitas Kerja						
1.	Saya mampu menangani volume transaksi nasabah yang tinggi tanpa mengurangi kecepatan kerja					
Kualitas Kerja						
1.	Saya mampu melayani nasabah dengan ramah, teliti, dan hati-hati					
2.	Saya mampu memberikan informasi akurat yang dibutuhkan nasabah					
Ketepatan Waktu						
1.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
2.	Saya bekerja sesuai SLA dan akan menginformasikan terlebih dahulu kepada nasabah bahwa proses penyelesaian					

	memerlukan waktu tambahan					
Inisiatif						
1.	Saya berinisiatif untuk melakukan sesuatu tanpa diberikan perintah					

B. Budaya Organisasi

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
Partisipasi Karyawan dalam Rencana Organisasi						
1.	Saya dilibatkan dalam perencanaan target layanan nasabah cabang					
Penerimaan Ide-ide Baru dan Perspektif						
1.	Saya merasa didukung oleh atasan ketika mencoba cara baru yang lebih efektif dalam bekerja					
Dorongan untuk Kontribusi Tim						
1.	Tempat saya bekerja mendorong saya untuk bekerja sama secara aktif dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas pelayanan maupun target harian					
2.	Tempat saya bekerja menciptakan suasana kerja yang mendukung keterbukaan dan saling membantu antar karyawan					
Dorongan untuk inovasi dan kreativitas						
1.	Saya mampu bekerja sama dengan karyawan lain untuk merumuskan solusi dalam mengatasi penumpukan antrean nasabah					
Penghargaan dan Pengakuan						
1.	Saya merasa senang apabila memperoleh penghargaan atas kinerja					
2.	Umpan balik positif rutin diberikan atas kinerja					

C. Pelatihan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
Partisipan						
1.	Saya sudah mendapatkan pelatihan kerja					
Materi Pelatihan						
1.	Materi pelatihan mencakup pembaharuan ketentuan dan informasi					
2.	Materi pelatihan yang diberikan mudah dipahami					
Metode Pelatihan						
1.	Metode pelatihan yang digunakan variatif					
2.	Pemateri mampu menjelaskan materi dengan bahasa yang jelas dan sederhana					
Pelatih						
1.	Pemateri memiliki kompetensi yang baik di bidangnya					
Tingkat Kesulitan Kerja						
1.	Pelatihan membantu saya mengatasi kompleksitas kebutuhan nasabah					
2.						
Transfer Pengalihan						
1.	Pengetahuan yang saya peroleh dari pelatihan dapat langsung diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari					

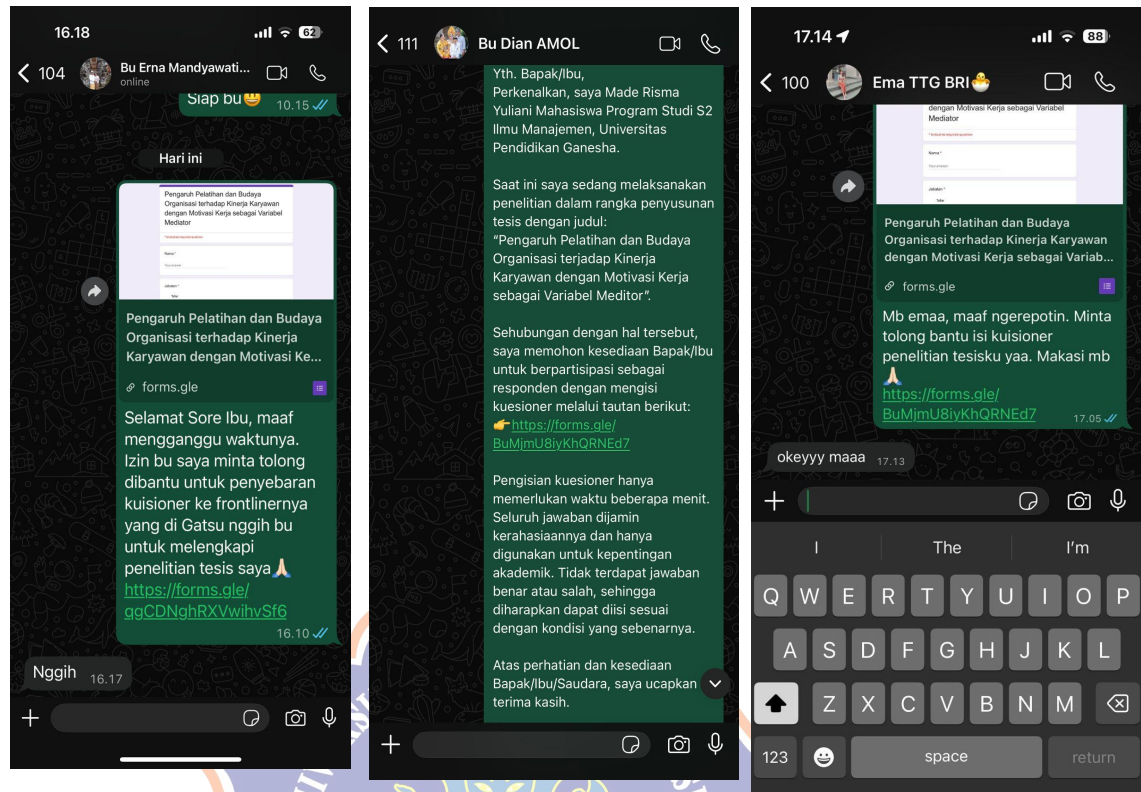
D. Motivasi Kerja

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
Tanggung Jawab						
1.	Saya merasa termotivasi ketika diberikan kepercayaan dalam pekerjaan					

Prestasi Kerja					
1.	BRI memberikan reward kepada <i>Frontliner</i> berprestasi				
Peluang Untuk Maju					
1.	Saya termotivasi untuk mengembangkan kemampuan demi bisa meningkatkan keterampilan dan karir yang lebih baik				
Pengakuan atas Kinerja					
1.	Pengakuan atas hasil kerja berupa reward memotivasi saya untuk bekerja lebih baik				
2.	Tempat saya bekerja memberikan umpan balik positif apabila saya mampu bekerja dengan baik				
Pekerjaan yang Menantang					
1.	Saya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan				



Lampiran 2 Penyebaran Kuisioner



Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pelatihan (X1)

PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	PK
5	4	5	5	5	4	4	4	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
5	4	5	4	4	4	5	5	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
5	5	4	5	5	5	4	5	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	4	5	5	4	5	4	5	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
5	5	4	5	5	5	5	5	4	43
5	4	4	4	5	5	4	4	5	40

Budaya Organisasi (X2)

BO1	BO2	BO3	BO4	BO5	BO6	BO7	BO
4	4	5	5	5	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	5	5	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	4	5	4	5	33
5	4	5	4	4	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	4	4	33
5	4	5	4	5	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	5	4	4	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	4	5	5	4	32
5	5	4	4	5	4	5	32
5	4	4	5	4	4	5	31

Motivasi Kerja (Z)

MK1	MK2	MK3	MK4	MK5	MK6	MK
4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	5	4	27
5	4	5	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	4	28
5	4	5	4	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	5	5	4	26
5	4	4	5	5	4	27

Kinerja Karyawan (Y)

KJ1	KJ2	KJ3	KJ4	KJ5	KJ6	KJ
5	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	5	4	27
5	4	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	5	5	4	27
5	5	4	5	4	5	28

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
Variabel Kinerja Karyawan

Correlations								
		KJ1	KJ2	KJ3	KJ4	KJ5	KJ6	KJ
KJ1	Pearson Correlation	1	.443*	.548**	.671**	.539**	.402*	.739**
	Sig. (2-tailed)		.014	.002	.000	.002	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KJ2	Pearson Correlation	.443*	1	.577**	.707**	.533**	.636**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.014		.001	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KJ3	Pearson Correlation	.548**	.577**	1	.442*	.585**	.791**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.014	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KJ4	Pearson Correlation	.671**	.707**	.442*	1	.264	.484**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014		.159	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KJ5	Pearson Correlation	.539**	.533**	.585**	.264	1	.480**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.001	.159		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KJ6	Pearson Correlation	.402*	.636**	.791**	.484**	.480**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.000	.007	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KJ	Pearson Correlation	.739**	.832**	.850**	.739**	.724**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	6

b. Variabel Pelatihan

Correlations											
		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	PK
PK1	Pearson Correlation	1	.452*	.530**	.641**	.792**	.582**	.582**	.582**	.452*	.792**
	Sig. (2-tailed)		.012	.003	.000	.000	.001	.001	.001	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK2	Pearson Correlation	.452*	1	.373*	.830**	.641**	.757**	.592**	.592**	.659**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.012		.042	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK3	Pearson Correlation	.530**	.373*	1	.373*	.530**	.309	.463**	.772**	.533**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.003	.042		.042	.003	.097	.010	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK4	Pearson Correlation	.641**	.830**	.373*	1	.641**	.757**	.592**	.428*	.659**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.042		.000	.000	.001	.018	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK5	Pearson Correlation	.792**	.641**	.530**	.641**	1	.582**	.400*	.582**	.641**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.001	.028	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK6	Pearson Correlation	.582**	.757**	.309	.757**	.582**	1	.524**	.524**	.592**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.097	.000	.001		.003	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK7	Pearson Correlation	.582**	.592**	.463**	.592**	.400*	.524**	1	.524**	.428*	.731**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.010	.001	.028	.003		.003	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK8	Pearson Correlation	.582**	.592**	.772**	.428*	.582**	.524**	.524**	1	.263	.754**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.018	.001	.003	.003		.160	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK9	Pearson Correlation	.452*	.659**	.533**	.659**	.641**	.592**	.428*	.263	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.002	.000	.000	.001	.018	.160		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PK	Pearson Correlation	.792**	.841**	.701**	.841**	.819**	.801**	.731**	.754**	.744**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	9

c. Variabel Budaya Organisasi

Correlations									
		BO1	BO2	BO3	BO4	BO5	BO6	BO7	BO
BO1	Pearson Correlation	1	.428*	.659**	.373*	.558**	.428*	.693**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.018	.000	.042	.001	.018	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BO2	Pearson Correlation	.428*	1	.428*	.617**	.671**	.365*	.617**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.018		.018	.000	.000	.047	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BO3	Pearson Correlation	.659**	.428*	1	.373*	.737**	.757**	.373*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018		.042	.000	.000	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BO4	Pearson Correlation	.373*	.617**	.373*	1	.446*	.463**	.550**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.042		.014	.010	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BO5	Pearson Correlation	.558**	.671**	.737**	.446*	1	.671**	.279	.808**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.014		.000	.136	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BO6	Pearson Correlation	.428*	.365*	.757**	.463**	.671**	1	.309	.744**
	Sig. (2-tailed)	.018	.047	.000	.010	.000		.097	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BO7	Pearson Correlation	.693**	.617**	.373*	.550**	.279	.309	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.042	.002	.136	.097		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	6



Lampiran 5 Tabulasi Data Hasil Penelitian

Pelatihan (X1)

PK.1	PK.2	PK.3	PK.4	PK.5	PK.6	PK.7	PK.8	PK.9
3	5	5	4	5	3	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4
3	4	4	5	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	3	5	3	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	3	2	4	2	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	3	4	5	4	5	4
4	5	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	4	5	4
4	5	5	5	5	4	5	4	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	4	5	3
4	4	5	5	3	4	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	3	3
3	3	4	4	4	2	3	4	4
5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	5	5	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	4	4	3	4	4
2	4	3	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	3	4	4	4	4	4	4

3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	2	2	4	3	2
2	2	2	4	2	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	3	4	4
4	5	5	4	5	4	4	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	3	4	4
3	4	5	5	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4

Budaya Organisasi (X2)

BO.1	BO.2	BO.3	BO.4	BO.5	BO.6	BO.7
4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	3	4	5
4	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5
4	5	5	3	4	4	5
4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	5	4
4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4

4	4	3	3	3	4	4
5	4	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4
5	4	3	3	3	4	4
5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	3	3	4	4
5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5
3	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3
5	5	4	4	4	5	5
4	3	4	3	3	2	3
4	3	4	3	3	4	3
5	5	4	4	3	5	5
5	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5

4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5
4	4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5
3	3	3	3	2	4	4
4	5	5	4	3	3	4
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	4	5
4	5	3	4	5	4	4
4	5	4	4	3	4	4
5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	3	4

Motivasi Kerja (Z)

MK.1	MK.2	MK.3	MK.4	MK.5	MK.6
4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	5	5
4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5
3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4
4	5	4	5	5	5
4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5
4	3	4	4	5	5
3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	5	4	5	4

5	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4
3	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4
4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4
5	4	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5
5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	4
3	3	3	4	4	4
5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3
4	5	4	5	5	5
4	5	4	4	3	4
3	4	3	5	5	4
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5

4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4
4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	4	4
2	2	2	2	3	3
4	2	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	5	4
3	4	4	4	4	5
3	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	4	4
3	3	4	4	4	3
5	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	4

Kinerja Karyawan (Y)

KJ.1	KJ.2	KJ.3	KJ.4	KJ.5	KJ.6
5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4
5	5	3	5	5	4
4	5	4	5	4	4
4	5	5	4	5	5
3	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	4	5
4	4	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4
5	5	4	3	5	4
3	4	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5
3	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5
3	5	3	4	4	5
5	5	5	5	3	4
4	5	4	4	5	4
3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4
5	5	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5
5	5	5	3	4	4

4	3	3	4	4	5
3	3	4	3	4	4
5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
3	3	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5
4	3	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	4
4	4	3	4	5	4
4	4	5	5	4	4
4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	4	4
5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	3
3	5	3	3	5	5
4	3	4	5	4	4
4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4

5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	4
4	4	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5
4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	2	2
2	3	3	2	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3
4	3	3	4	5	4
3	4	4	3	4	5
3	5	5	3	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	4
5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	3	4

Lampiran 6 Tabel Frekuensi Hasil Penelitian

Indikator	Skor Jawaban (%)					Jumlah Skor	Rata - Rata	Skor Persepsi	Kriteria
	Tingkat Penilaian Pegawai								
	1	2	3	4	5				
Saya mampu melayani nasabah dengan ramah, teliti, dan hati-hati	0.0	0.9	13.5 ₁	43.24	42.34	474	4.27	85.41	Sangat Baik
Saya mampu memberikan informasi akurat yang dibutuhkan nasabah	0.0	0.0	9.01	35.14	55.86	496	4.47	89.37	Sangat Baik
Saya mampu menangani volume transaksi nasabah yang tinggi tanpa mengurangi kecepatan kerja	0.0	0.0	11.7 ₁	50.45	37.84	473	4.26	85.23	Sangat Baik
Saya berinisiatif untuk melakukan sesuatu tanpa diberikan perintah	0.0	0.9	15.3 ₂	40.54	43.24	473	4.26	85.23	Sangat Baik
Saya dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	0.0	1.8	8.11	47.75	42.34	478	4.31	86.13	Sangat Baik
Saya bekerja sesuai SLA dan akan menginformasikan terlebih dahulu kepada nasabah bahwa proses penyelesaian memerlukan waktu tambahan	0.0	0.9	5.41	45.95	47.75	489	4.41	88.11	Sangat Baik
Saya sudah mendapatkan pelatihan kerja	0.0	2.7	12.6 ₁	43.24	41.44	470	4.23	84.68	Sangat Baik
Materi pelatihan mencakup pembaharuan ketentuan dan informasi	0.0	0.9	10.8 ₁	39.64	48.65	484	4.36	87.21	Sangat Baik
Materi pelatihan yang diberikan mudah dipahami	0.0	0.9	9.91	45.05	44.14	480	4.32	86.49	Sangat Baik

Metode pelatihan yang digunakan variatif	0.0	0.0	7.21	36.04	56.76	499	4.50	89.91	Sangat Baik
Pemateri memiliki kompetensi yang baik di bidangnya	0.0	2.7	4.50	44.14	48.65	487	4.39	87.75	Sangat Baik
Pemateri mampu menjelaskan materi dengan bahasa yang jelas dan sederhana	0.0	1.8	9.01	47.75	41.44	476	4.29	85.77	Sangat Baik
Pelatihan membantu saya mengatasi kompleksitas kebutuhan nasabah	0.0	0.9	12.61	37.84	48.65	482	4.34	86.85	Sangat Baik
Pengetahuan yang saya peroleh dari pelatihan dapat langsung diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari	0.0	0.0	9.01	49.55	41.44	480	4.32	86.49	Sangat Baik
Pelatihan membantu meningkatkan kinerja saya	0.0	0.9	9.01	50.45	39.64	476	4.29	85.77	Sangat Baik
Saya dilibatkan dalam perencanaan target layanan nasabah cabang	0.0	0.0	2.70	48.65	48.65	495	4.46	89.19	Sangat Baik
Saya mampu bekerja sama dengan karyawan lain untuk merumuskan solusi dalam mengatasi penumpukan antrean nasabah	0.0	0.0	5.41	49.55	45.05	488	4.40	87.93	Sangat Baik
Tempat saya bekerja mendorong saya untuk bekerja sama secara aktif dengan rekan kerja dalam	0.0	0.0	7.21	43.24	49.55	491	4.42	88.47	Sangat Baik

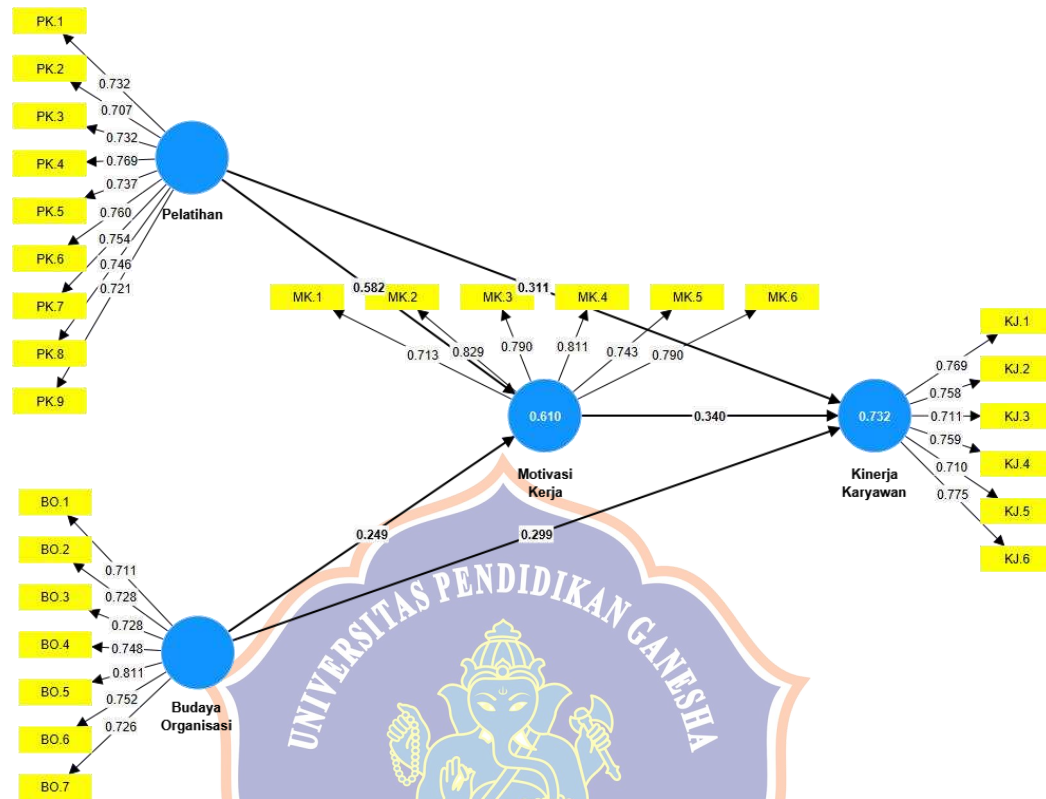
menyelesaikan tugas pelayanan maupun target harian									
Tempat saya bekerja menciptakan suasana kerja yang mendukung keterbukaan dan saling membantu antar karyawan	0.0	0.0	9.01	45.05	45.95	485	4.37	87.39	Sangat Baik
Saya merasa didukung oleh atasan ketika mencoba cara baru yang lebih efektif dalam bekerja	0.0	0.9	13.51	40.54	45.05	477	4.30	85.95	Sangat Baik
Saya merasa senang apabila memperoleh penghargaan atas kinerja	0.0	0.9	7.21	48.65	43.24	482	4.34	86.85	Sangat Baik
Umpan balik positif rutin diberikan atas kinerja	0.0	0.0	8.11	45.05	46.85	487	4.39	87.75	Sangat Baik
Saya merasa termotivasi ketika diberikan kepercayaan dalam pekerjaan	0.0	0.9	10.81	45.05	43.24	478	4.31	86.13	Sangat Baik
Saya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan	0.0	1.8	3.60	46.85	47.75	489	4.41	88.11	Sangat Baik
BRI memberikan reward kepada <i>Frontliner</i> berprestasi	0.0	0.9	4.50	44.14	50.45	493	4.44	88.83	Sangat Baik
Saya termotivasi untuk mengembangkan kemampuan demi bisa meningkatkan keterampilan dan karir yang lebih baik	0.0	0.9	6.31	47.75	45.05	485	4.37	87.39	Sangat Baik

Pengakuan atas hasil kerja berupa reward memotivasi saya untuk bekerja lebih baik	0.0	0.9	4.50	51.35	43.24	485	4.37	87.39	Sangat Baik
Tempat saya bekerja memberikan umpan balik positif apabila saya mampu bekerja dengan baik	0.0	0.9	6.31	45.95	46.85	487	4.39	87.75	Sangat Baik



Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data Penelitian (Smart PLS)

Outer Model



Outer Loading

	Pelatihan Kerja	Budaya Organisasi	Motivasi Kerja	Kinerja Karyawan
PK.1	0.732			
PK.2	0.707			
PK.3	0.732			
PK.4	0.769			
PK.5	0.737			
PK.6	0.76			
PK.7	0.754			
PK.8	0.746			
PK.9	0.721			
BO.1		0.711		
BO.2		0.728		
BO.3		0.728		
BO.4		0.748		
BO.5		0.811		
BO.6		0.752		
BO.7		0.726		

MK.1			0.713	
MK.2			0.829	
MK.3			0.79	
MK.4			0.811	
MK.5			0.743	
MK.6			0.79	
KJ.1				0.769
KJ.2				0.758
KJ.3				0.711
KJ.4				0.759
KJ.5				0.71
KJ.6				0.775

Cross Loading

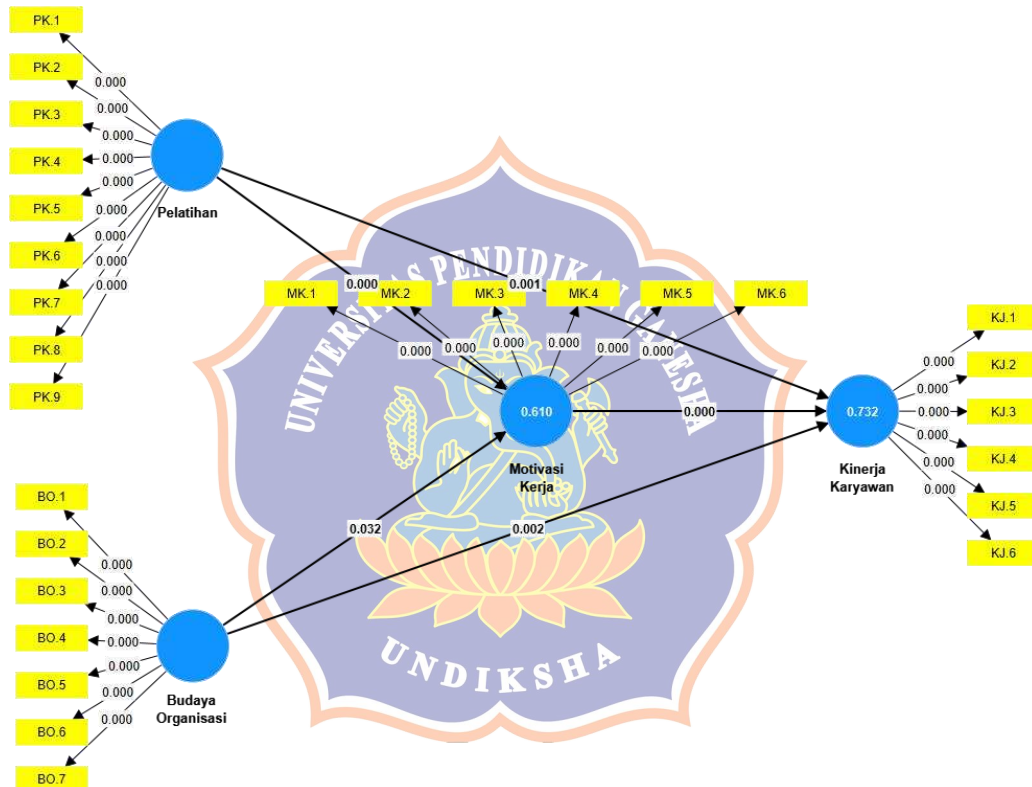
	Pelatihan	Budaya Organisasi	Motivasi Kerja	Kinerja Karyawan
PK.1	0.732	0.55	0.465	0.525
PK.2	0.707	0.531	0.539	0.58
PK.3	0.732	0.507	0.62	0.575
PK.4	0.769	0.51	0.655	0.577
PK.5	0.737	0.441	0.629	0.642
PK.6	0.76	0.552	0.502	0.56
PK.7	0.754	0.59	0.546	0.557
PK.8	0.746	0.628	0.531	0.579
PK.9	0.721	0.513	0.548	0.616
BO.1	0.585	0.711	0.523	0.529
BO.2	0.479	0.728	0.485	0.432
BO.3	0.53	0.728	0.544	0.598
BO.4	0.53	0.748	0.512	0.542
BO.5	0.621	0.811	0.548	0.674
BO.6	0.47	0.752	0.425	0.566
BO.7	0.521	0.726	0.429	0.532
MK.1	0.544	0.491	0.713	0.464
MK.2	0.666	0.538	0.829	0.676
MK.3	0.698	0.541	0.79	0.598
MK.4	0.565	0.529	0.811	0.598
MK.5	0.49	0.491	0.743	0.635
MK.6	0.584	0.537	0.79	0.643
KJ.1	0.568	0.559	0.622	0.769
KJ.2	0.493	0.512	0.632	0.758
KJ.3	0.7	0.495	0.526	0.711
KJ.4	0.634	0.597	0.573	0.759
KJ.5	0.517	0.565	0.556	0.71

KJ.6	0.601	0.63	0.576	0.775
------	-------	------	-------	-------

Uji Reliabelitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)
Pelatihan_Kerja	0.897	0.898
Budaya_Organisasi	0.865	0.869
Motivasi_Kerja	0.871	0.875
Kinerja_Karyawan	0.842	0.843

Inner Model



R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kinerja_Karyawan	0.732	0.725
Motivasi_Kerja	0.610	0.602

Q² Predictive Relevance

	SSO	SSE	Q ² (=1- SSE/SSO)
Pelatihan_Kerja	999	999	0.000
Budaya_Organisasi	777	777	0.000
Motivasi_Kerja	666	431.202	0.353
Kinerja_Karyawan	666	404.736	0.392

Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sampl e mean (M)	Standar d deviatio n (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Pelatihan -> Motivasi Kerja	0.582	0.579	0.118	4.915	0.000
Budaya Organisasi -> Motivasi Kerja	0.249	0.257	0.116	2.151	0.032
Pelatihan -> Kinerja Karyawan	0.311	0.312	0.091	3.411	0.001
Budaya Organisasi -> Kinerja Karyawan	0.299	0.305	0.096	3.124	0.002
Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	0.34	0.332	0.083	4.098	0.000
Budaya Organisasi -> Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	0.085	0.084	0.041	2.065	0.039
Pelatihan -> Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	0.198	0.194	0.069	2.863	0.004

Lampiran 8 Dokumentasi

Program pelatihan



Program Budaya Organisasi





Program TPK untuk memastikan pengetahuan *Frontliner*



Dokumentasi Proses Roleplay



Reward Best *Frontliner*



