

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebuah perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang baik untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang telah ditetapkan agar memperoleh keuntungan dan mencapai target perusahaan (Senen, Sumiyati, & Masharyono, 2017). Sumber daya manusia sebagai esensial dari perusahaan atau organisasi yang harus diperhatikan agar karyawan sebagai bagian dari SDM dapat memberikan kontribusinya secara optimal (Hadi Senen, Masharyono, Triananda, & Sumiyati, 2016). Sumber daya manusia dipandang sebagai faktor dan dianggap lebih penting dalam mencapai keunggulan kompetitif (Marchington, Wilkinson, & Donnelly, 2016) namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar (Wibowo, 2014). Dalam hal ini, manajemen perusahaan harus mendorong karyawannya agar dapat memaksimalkan kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan perlu memberikan pengarahan kepada karyawan dalam melaksanakan setiap tugasnya (Senen et al., 2017) oleh sebab itu kualitas kinerja karyawan sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya dan menjadi salah satu faktor utama kesuksesan di perusahaan (Nuryanti & Rahmawati, 2016:12).

Rendahnya kinerja karyawan menjadi prioritas yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga perusahaan tersebut memaksimalkan kinerja karyawannya yang menjadi tantangan utama bagi organisasi (Osa, 2014). Kinerja karyawan masih menjadi perhatian, karena kinerja merupakan inti dari permasalahan di manajemen sumber daya manusia (Schaefer et al, 2015). Rendahnya kinerja karyawan di era kompetitif ini masih menjadi masalah utama dalam manajemen sumber daya manusia (Senen, Sumiyati, Masharyono & Triananda, 2016:145). Masalah kinerja karyawan dihadapi oleh perusahaan di berbagai sektor di banyak negara, baik yang bergerak di sektor publik dan swasta, di institusi kesehatan, pendidikan, perbankan, perusahaan milik negara, sampai perusahaan kecil (Senen, Sumiyati, Masharyono & Triananda, 2016).

Kinerja karyawan masih menjadi isu masalah yang serius bagi banyak perusahaan dikarenakan banyaknya faktor yang mempengaruhi dalam perusahaan seperti kualitas kerja, keterampilan, Responsif, kecepatan, inisiatif, kemampuan, komunikasi (Wibowo, 2016:132).

Owen Adventa S, 2024

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PROMOSI JABATAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. CABANG JAMBI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Beberapa penelitian pernah mengangkat masalah kinerja mulai dari industri manufaktur dan industri jasa. Industri manufaktur (DeWeese, et.,al 2015), industri pertambangan (DeWeese et al., 2013), industri teknologi (Tomczak, Ianzo, & Aguinis, 2018). Adapun industri jasa seperti, industri telekomunikasi (Uiku & Pamukcu, 2015), industri perhotelan (Made, Febriani, & Indrawati, n.d.), industri rumah sakit (Rezeki et al., n.d.) dan industri perbankan (Wibowo, 2016). Isu-isu masalah tersebut diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan terlebih dahulu yang mengatakan bahwa kinerja karyawan masih terus menjadi masalah yang tidak pernah habisnya dalam suatu perusahaan (Priyarsono, Siregar, & Kustanto, 2017). Oleh sebab itu kinerja karyawan ini perlu menjadi salah satu perhatian utama bagi organisasi karena kinerja karyawan dipertimbangkan sebagai masalah serius bagi banyak organisasi, dan fenomena ini dianggap sebagai masalah tetap bagi sebuah organisasi saat ini (Adi, Bagia, & Cipta, 2016).

Pada industri perbankan, tingkat kinerja karyawan terus mengalami penurunan yang signifikan dan menjadi suatu masalah yang harus di kaji dan diselesaikan oleh perusahaan (Wibowo, 2016). Indikator rendahnya kinerja karyawan dapat dilihat dari menurunnya produktivitas, menurunnya keuntungan perusahaan, kualitas yang rendah, menurunnya efisiensi kerja, serta meningkatnya ketidakhadirnya karyawan (T. Hani Handoko, 2014).

Berbagai instansi di Indonesia pernah mengalami fenomena rendahnya kinerja (Masharyono, 2012), dan juga berbagai industri perbankan di Indonesia pernah mengalami fenomena rendahnya kinerja karyawan (Volume, 2017). Beberapa peneliti pernah mengangkat masalah rendahnya kinerja suatu perusahaan perbankan mulai dari bank BRI, bank BJB, Bank BCA, Bank Mandiri, hingga bank tabungan Negara (Wibowo, 2016).

Fenomena rendahnya kinerja karyawan terjadi pada salah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jambi. Kinerja Karyawan di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jambi dapat di kategorikan rendah, hal tersebut dapat dilihat dari tingkatan presentase atau penurunan data penilaian rata-rata kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jambi yang di jabarkan dalam Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jambi 2014-2018 sebagai berikut:

TABEL 1. 1
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN BANK TABUNGAN NEGARA TBK CABANG JAMBI

Tahun	Penilaian					Jumlah
	A (istimewa)	B (baik)	C (cukup)	D (Buruk)	E (Sangat Buruk)	
2015	48	30	8	4	1	91
2016	46	36	2	7	0	91
2017	26	13	34	15	3	91
2018	26	11	36	15	3	91
2019	24	10	36	17	4	91

Sumber : Bagian Personalia/SDM PT. Bank Tabungan Negara Cab. Jambi, 2019

Indikator yang digunakan pada Tabel 1.1 untuk mengukur hasil kinerja setiap karyawan yaitu Produktivitas, Kualitas Iayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitasnya. Keberhasilan dan ketercapaian kinerja karyawan di ukur sesuai patokan yang di bawah ini.

TABEL 1. 2
PATOKAN HASIL AKHIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN

Huruf	Kategori Nilai	
	Derajat Mutu	Tingkat kemampuan
A	Istimewa	90 – 100
B	Baik Sekali	75 - 89,9
C	Cukup	60 - 74,9
D	Buruk	40 - 59,9
E	Sangat Buruk	< 40

Tabel 1.1 dapat diketahui angka penilaian kinerja karyawan pada Tahun 2015 karyawan yang mendapat nilai A(istimewa) sebanyak 48 orang, yang mendapatkan nilai B (baik) sebanyak 30 orang, mendapat nilai C (cukup) sebanyak 8 orang dan yang mendapat nilai D (buruk) dan E (sangat buruk) sebanyak 5 orang. Karyawan yang mendapat nilai diatas standar jauh lebih banyak daripada karyawan yang mendapatkan nilai dibawah harapan . Kemudian pada tahun 2016 karyawan yang mendapatkan nilai A (istimewa) sebanyak 46 orang hal ini

cenderung turun dibanding tahun sebelumnya. Karyawan yang mendapatkan nilai B (baik) sebanyak 36 orang yang menunjukkan kenaikan sebesar 6 orang dari tahun sebelumnya. Karyawan yang mendapatkan nilai C (cukup) sebanyak 2 orang yang menunjukkan penurunan dari tahun sebelumnya yang mengakibatkan karyawan yang mendapatkan penilaian D (buruk) dan E (sangat buruk) meningkat menjadi 7 orang. Pada tahun 2017 karyawan yang mendapatkan nilai A (istimewa) sebanyak 26 orang hal ini menunjukkan penurunan sebesar 20 orang dari tahun sebelumnya. Karyawan yang mendapatkan nilai B (baik) sebanyak 13 yang menunjukkan penurunan dari tahun sebelumnya hal ini juga berdampak kepada karyawan yang mendapatkan nilai C (cukup) meningkat menjadi 34 orang dan yang mendapat nilai D (buruk) dan E (sangat buruk) juga mengalami peningkatan sangat besar sejumlah 18 orang. Tahun 2018 karyawan yang mendapatkan nilai A (istimewa) tetap sejumlah 26 orang. Karyawan yang mendapatkan nilai B (baik) sebanyak 11 orang yang menunjukkan penurunan. Karyawan yang mendapatkan nilai C (cukup) meningkat sebanyak 2 orang menjadi 36 orang, begitu pula dengan karyawan yang mendapat nilai C dan D masih tetap sejumlah 18 orang masih belum ada nya perubahan. Pada tahun 2019 karyawan yang mendapatkan nilai A(istimewa) mengalami penurunan 2 orang begitu pula dengan karyawan yang mendapatkan nilai B(baik) sebanyak satu orang. Walaupun karyawan yang mendapat nilai C (cukup) tetap 36 orang, karyawan yang mendapatkan nilai D (buruk) dan E (sangat buruk) mengalami kenaikan sejumlah 21 orang.

Terlihat dari Tabel 1.1 bahwa penilaian karyawan berubah-ubah untuk kolom penilaian A (istimewa) cenderung menurun tiap tahunnya meskipun pada tahun 2018 dan 2017 jumlah karyawan mendapat nilai A sama. Untuk yang mendapatkan nilai B (baik) juga cenderung menurun dari tahun 2017-2019 walaupun 2016 sempat mengalami peningkatan sebanyak 6 orang. Kolom penilaian C (cukup) fluktuatif (turun-naik) tahun 2016 adalah tahun dimana jumlah karyawan yang mendapatkan nilai C paling banyak dibandingkan dengan tahun sebelum maupun setelah. Pada kolom penilaian D (buruk) sangat di luar harapan karena tiap tahunnya mengalami kenaikan dan kenaikan paling tinggi terdapat pada tahun 2019. Dan kolom penilaian E (sangat buruk) juga mengalami kenaikan dari tahun 2017-2019 di luar ekspektasi dari perusahaan.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Jambi belum sesuai harapan perusahaan karena tiga tahun terakhir menurunnya penilaian karyawan yang mendapat nilai A maupun B dan karyawan yang mendapat nilai C, D, dan E meningkat, hal ini di luar harapan perusahaan dimana karyawan harus mampu mendapatkan

nilai diatas standar C. Patokan atau standar penilaian didapat berdasarkan pembobotan yang di peroleh dari: (1) tugas utama, dengan bobot 50% ; (2) keterampilan, dengan bobot 25% ; dan (3) kompetensi, dengan bobot 25%, hasil penilaian diatas harus sesuai dengan dimensi kinerja yang harus di kerjakan dan ditetapkan oleh perusahaan, karena setiap dimensi memiliki peran dan pembobotan yang berbeda.

Penurunan kinerja juga terlihat melalui data target pencapaian jumlah nasabah baru PT. Bank Tabungan Negara (Perasero) cabang Jambi pada 3 tahun terakhir juga mengalami penurunan , dengan perbandingan antara target dan realisasi perusahaan, dapat dilihat dari perbandingan kinerja pada Tabel 1.3

TABEL 1. 3
JUMIAH PENCAPAIAN DAN REALISASI NASABAH BANK BTN CABANG JAMBI

Tahun	Target Pencapaian Nasabah Baru	Jumlah Nasabah (Realisasi)	Persentase Pencapaian
2016	1000	473	47%
2017	1000	450	45%
2018	1000	398	40%
2019	1000	456	46%
Jumlah		1777	

Sumber : Bagian Personalia/SDM PT. Bank Tabungan Negara Cab. Jambi

Data menjelaskan dari tahun 2016-2019 target selalu sama dengan pertimbangan dan harapan karyawan dapat mencapai target tersebut, tetapi fakta menyebutkan di tahun 2015-2018 selalu tidak mencapai target, tahun 2016 mencapai angka tertinggi dalam 4 tahun terakhir sebanyak 473 Nasabah baru persentase sebesar sebesar 47%. Pada tahun berikutnya 2017-2018 mengalami penurunan nasabah baru sejumlah 27 dan 78 nasabah. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan dari 2 tahun sebelumnya jumlah nasabah yang dicapai sebanyak 456 Nasabah sebesar 46%.

Menurut penjelasan dari bagian personalia atau Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Bank Tabungan Negara Cab. Jambi salah satu indikator rendahnya kinerja karyawan bisa dilihat dari absensi karyawan . Absensi merupakan bagian dari penilaian yang terdapat pada dimensi produktivitas yang menjadi salah satu indikator kinerja. Hal tersebut juga dijelaskan oleh T. Hani Handoko (2014) yang mengatakan bahwa Karyawan yang mengalami keterlambatan dan ketidakhadiran dalam bekerja dapat mengurangi performanya dalam menghasilkan target di suatu perusahaan. Data keterlambatan karyawan bank BTN Cabang Jambi dapat dilihat pada Tabel 1.4

TABEI 1. 4
DAFTAR KETERIAMBATAN KARYAWAN BANK TABUNGAN NEGARA TBK
CABANG JAMBI

Tahun	Jumlah karyawan	Jumlah Keterlambatan	Presentase
2015	91	35	34,4%
2016	91	37	40,6%
2017	91	29	26,37%
2018	91	36	39,5%
2019	91	36	39,5%

Sumber : Bagian Personalia/SDM PT. Bank Tabungan Negara Cab. Jambi

Berdasarkan data diatas keterlambatan karaywan PT. Bank Tabungan Negara (persero) Jambi terjadi peningkatan pada tahun 2016 sebanyak 6,2% , namun pada tahun 2017 jumlah keterlambata turun sebesar 14,23% . pada tahun 2018 keterlambatan mengalami kenaikan kembali sebesar 13,13% , itu pun terjadi kembali di tahun 2019 yang mana persentase keterlambatan nya tetap. Ini pun berdampak pada kinerja karyawan tersebut yang mengakibatkan target perusahaan dan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik.

Dampak dari kinerja karyawan yang tidak mendapatkan perhatian lebih, sesuai dengan teori menjelaskan masalah kinerja perlu mendapatkan pengakuan, menganalisis, dan mengkonvergensi suatu realitas yang terjadi melalui penguatan, harapan, aktualisasi, pembelajaran sosial, perlengkapan kerja, dan peran dalam organisasi (Armstrong, 2014). PT. Bank Tabungan Negara cabang Jambi harus responsif pada dampak yang ditimbulkan untuk tetap menjaga stabilitas dalam perusahaan karena karyawan dengan penilaian rendah setiap tahun meningkat yang merepresentasikan bahwa masalah kinerja karyawan yang tidak ditangani secara holistik akan menciptakan kondisi kerja buruk (Kousteios, 2014), dampak lain yang terjadi adalah perusahaan tidak lagi menjadikan visi, misi, serta tujuan sebagai landasan awal dalam mengembangkan perusahaan yang produktif dan terstandarisasi, karena karyawan sudah tidak lagi berpedoman pada kebijakan perusahaan dan menganggap penilaian hanya formalitas dalam pelaksanaan prosedur perusahaan (Aziri, 2011).

Motivasi karyawan diduga sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan Menurut Mc Clelland et al . dalam Zunaidah dan Budiman (2014:49), menyimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara motivasi dengan pencapaian kinerja. Artinya, pimpinan, manajer dan pegawai yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi ,

dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah” (Dini Refani dan Aliani GiIang 2016:3). Motivasi kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan mengadakan gathering, pemberian reward, dan memberi semangat kepada karyawan agar kinerja yang di berikan menjadi meningkat. faktanya berbeda pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) cab. Jambi, perusahaan menargetkan 2-3 kali pelaksanaan gathering dalam setahun tapi yang terjadi dalam 3 tahun terakhir hanya terealisasi 1 kali dalam setahun dengan target kedatangan dan partisipasi kedatangan karyawan sebanyak 90% terrealisi hanya 67% , hal tersebut di jelaskan oleh Bagian Personalia/SDM PT. Bank Tabungan Negara Cab. Jambi.

Penurunan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Jambi juga dapat terlihat dari 3 tahun terakhir dari data tabel 1.1 yang menjelaskan banyaknya karyawan yang mengalami penurunan, hal ini yang mengindikasikan adanya penurunan terealisainya wacana kegiatan bersama seperti Gathering karyawan yang bertujuan untuk mengembalikan semangat dan memotivasi karyawan sehingga pada saat kembalinya ke rutinitas pekerjaannya dapat mengerjakan pekerjaannya secara maksimal, pentingnya motivasi ini ditunjukkan juga dengan banyaknya keluhan/klaim yang datang dari nasabah dan juga hasil dari wawancara dengan bapak Ahmad Sujana Bagian Personalia/SDM PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi tanggal 7 Desember 2018 pukul 10.30 WIB. penurunan kinerja karyawan tersebut dapat berdampak pada target perusahaan dan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik. Berdasarkan beberapa pemaparan data empirik diatas, maka yang menjadi fokus masalah penelitian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Jambi adalah kinerja karyawan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya yaitu Promosi Jabatan yang terdapat dalam *Performance and reward*. menurut **Armstrong** jika promosi jabatan terealisasi dengan baik maka akan meningkatkan produktivitas suatu perusahaan ini ditunjukkan dengan meningkatnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut. Sama halnya dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Jambi, setiap tahunnya menargetkan promosi di dalam perusahaannya namun oleh perusahaan tiap tahun nya tidak terealisasi dengan baik sehingga jumlah target promosi tiap tahun nya berganti dapat dilihat pada tabel 1.5

TABEL 1. 5
PERKEMBANGAN PROMOSI JABATAN PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) CABANG JAMBI

Bagian	2015	2016	2017	2018
--------	------	------	------	------

	T	R	T	R	T	R	T	R
Commercial banking	2	1	3	2	2	1	3	1
Consumer banking	3	3	3	2	2	1	1	1
Distribution Network	2	2	4	2	3	2	3	1
Chief Credit Officer	3	2	3	1	2	1	3	2
Finance & Treasury	2	2	2	1	2	2	1	1
Strategy, Compliance & Risk	1	1	2	2	2	1	2	1
SHC	3	3	3	2	3	2	3	1
JUMIAH	16	14	20	10	16	10	16	7

Sumber : Bagian Personalia/SDM PT. Bank Tabungan Negara Cab. Jambi

Keterangan: T = Target

R = Realisasi

Tabel 1.4 dapat kita lihat target dari realisasi promosi jabatan PT. Bank Tabungan Negara cabang Jambi pada tahun 2015-2018 dari tahun ketahun mengalami turun naik dalam pencapaiannya. Promosi jabatan ini dilakukan untuk menempati jabatan kosong dan juga Promosi jabatan tidak hanya diperlukan untuk merumuskan kebijakan manajemen dalam meningkatkan pekerjaan dimasa yang akan datang Tetapi juga untuk kepentingan karyawan itu sendiri sebagai informasi umpan balik tentang kemampuan dan keterampilan periode yang akan dipergunakan untuk menentukan langkah, pembinaan serta sasaran untuk memberikan apresiasi kepada karyawan berupa pengembangan karir bagi setiap karyawan agar kinerja karyawan untuk kedepannya semakin meningkat (Elisawati et al., 2012). Penurunan kinerja karyawan tersebut dapat berdampak pada target perusahaan dan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik. Berdasarkan beberapa pemaparan data empirik diatas, maka yang menjadi fokus masalah penelitian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Jambi adalah kinerja karyawan.

Teori yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian ini yaitu konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). MSDM adalah suatu pendekatan yang komprehensif dan holistik untuk pekerjaan dan pengembangan individu (Relations, n.d.). MSDM berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana individu dipekerjakan dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup berbagai kegiatan dalam sistem MSDM, dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan,

perusahaan harus memperhatikan kebutuhan karyawan. Hal-hal yang harus diperhatikan adalah faktor-faktor kinerja individual dan kinerja organisasional (Mathis dan Jackson, 2011). Faktor kinerja individual seperti usaha, kemampuan, dan motivasi. MSDM berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana individu dipekerjakan dalam suatu organisasi. Sistem dalam MSDM mencakup berbagai kegiatan yaitu *practice of HRM, people and organizations, employee behavior, people resourcing, learning and development, performance and reward, employee relation, employee well-being, internasional HRM, dan HRM Police and practice* (Michael Armstrong, 2014: 4). Berdasarkan salah satu sistemnya yaitu *people and organizations* dan *performance and reward*, promosi jabatan dan motivasi terdapat di dalam salah satu sistem MSDM tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka selanjutnya rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran motivasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi ?
2. Bagaimana gambaran promosi jabatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi ?
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi ?
4. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi ?
5. Seberapa besar pengaruh promosi jabatan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi ?
6. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan promosi jabatan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran motivasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi
2. Mengetahui gambaran promosi jabatan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi.
3. Mengetahui tingkat kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi.

4. Mengetahui gambaran motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi.
5. Mengetahui pengaruh promosi jabatan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi.
6. Mengetahui pengaruh motivasi dan promosi jabatan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis, yaitu untuk pengembangan ilmu yang dapat memperluas kajian mengenai manajemen sumber daya manusia dan diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.
2. Kegunaan praktis, yaitu kegunaan untuk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi khususnya tentang peningkatan kinerja pegawai. Dapat memberi masukan untuk dijadikan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan penurunan kinerja dengan menggunakan pendekatan promosi kerja dan motivasi.
3. Kegunaan untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat sebagai bahan informasi dan pengemangan penelitian selanjutnya.