

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DENGAN MENGGUNAKAN PERFORMANCE ANALYSIS QUADRANT (PAQ) PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG MAUMERE

Cindy Claudia Kana Talo¹, Imanuel Wellem², Viktor Eko Transilvanus³

Universitas Nusa Nipa, Indonesia

Alamat : Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Email: cindyta28juni@gmail.com

Abstrack

This study aims to analyze employee performance and identify factors that need to be considered in efforts to improve employee performance at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Maumere Branch Office using the Performance Analysis Quadrant (PAQ) method. Data were collected through interviews and questionnaires. Interviews were used to obtain an overview of employee performance which was analyzed descriptively qualitatively, while questionnaires were used to measure aspects of employee knowledge and work attitudes which were then analyzed using PAQ. The results of the study indicate that in general employee performance is in the good category and has been in accordance with the company's operational standards, however there are still obstacles in the aspects of work quality and timeliness, especially during high workloads. PAQ mapping shows that most competency attributes are in Quadrant A (motivation) and Quadrant D (training), so that improving employee performance needs to be focused on strengthening work motivation, improving work processes and environments, and implementing ongoing training.

Keywords: *employee performance, Performance Analysis Quadrant, work knowledge, work attitude, banking*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Maumere dengan menggunakan metode Performance Analysis Quadrant (PAQ). Data dikumpulkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Wawancara digunakan untuk memperoleh gambaran kinerja karyawan yang dianalisis secara deskriptif kualitatif, sedangkan kuesioner digunakan untuk mengukur aspek pengetahuan dan sikap kerja karyawan yang selanjutnya dianalisis menggunakan PAQ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja karyawan berada pada kategori baik dan telah sesuai dengan standar operasional perusahaan, namun masih terdapat kendala pada aspek kualitas kerja dan ketepatan waktu, terutama pada saat beban kerja tinggi. Pemetaan PAQ menunjukkan bahwa sebagian besar atribut kompetensi berada pada Kuadran A (motivasi) dan Kuadran D (pelatihan), sehingga peningkatan kinerja karyawan perlu difokuskan pada penguatan motivasi kerja, perbaikan proses dan lingkungan kerja, serta pelaksanaan pelatihan yang berkelanjutan.

Kata kunci: *kinerja karyawan, Performance Analysis Quadrant, pengetahuan kerja, sikap kerja, perbankan.*

Pendahuluan

Program magang/kerja praktik dapat dilakukan melalui kerjasama dengan berbagai

lembaga/mitra kerja, salah satu lembaga yang berpotensi yaitu PT. Bank Negara Indonesi(Persero)Tbk. Keberhasilan pembangunan di bidang ekonomi merupakan hal yang harus diperjuangkan agar dapat memberikan manfaat bagi semua lapisan masyarakat. Dengan adanya sistem keuangan yang stabil tentu akan mendorong pada pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, penurunan tingkat kemiskinan, dan pencapaian stabilitas keuangan, serta memberikan pelayanan keuangan yang cepat kepada masyarakat

PT. Bank Negara Indonesi(Persero) Sebagai salah satu institusi keuangan yang berperan dalam pembangunan ekonomi daerah, BNI Kantor Cabang Maumere hadir untuk membantu aktivitas perekonomian masyarakat di Kabupaten Sikka. BNI tidak hanya menyediakan layanan perbankan umum, tetapi juga membuka akses masyarakat terhadap berbagai produk pembiayaan dan layanan digital. Visi BNI adalah Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan. Untuk mendukung visi tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang andal, kompeten, berintegritas, dan mampu mengikuti perkembangan teknologi serta tuntutan kebutuhan pelanggan.

Sumber daya manusia merupakan modal utama dalam menunjang keberhasilan perusahaan apabila dikelola dengan baik. Dengan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, maka pencapaian visi dan misi perusahaan akan menjadi lebih mudah dan terarah. Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki kinerja yang baik dengan menyelesaikan seluruh kewajibannya sesuai dengan hasil yang telah ditetapkan. Hal ini selaras dengan pendapat Ardhani & Ratnasari (2019: 372) yang menjelaskan bahwa perusahaan yang tidak memiliki sumber daya manusia berkualitas akan mengalami penurunan daya saing dan kinerja, karena perkembangan zaman berjalan sangat cepat dan dinamis.

Fenomena pada BNI Cabang Maumere, efektivitas kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM yang dimiliki. Untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi secara optimal, maka diperlukan pengelolaan SDM yang proporsional dan efektif, sehingga mampu menghasilkan kinerja

karyawan yang tinggi serta mampu melayani nasabah dengan cepat, ramah, dan tepat. SDM yang mampu bekerja secara profesional tentu akan memperkuat citra perusahaan di mata publik dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Menurut Siagian (2002:168), kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi sesuai dengan job descriptionnya. Definisi ini menegaskan bahwa kinerja bukan hanya sekadar keberhasilan menyelesaikan tugas, tetapi juga kesesuaian antara hasil kerja dengan target, kualitas, waktu, dan prosedur yang berlaku. Dengan pemahaman tersebut, jelas bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang tidak hanya terampil, tetapi juga disiplin dan bertanggung jawab.

Kinerja karyawan di BNI Kantor Cabang Maumere, seperti halnya di perusahaan lain, sangat penting karena merupakan faktor penentu utama keberhasilan. Dengan kinerja yang baik, bank dapat mencapai tujuannya, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memenangkan persaingan. Jika karyawan bekerja lambat, tidak teliti, atau kurang tanggap, maka pelayanan akan menurun dan kepercayaan masyarakat dapat berkurang. Oleh karena itu, kualitas kinerja menjadi penentu keberlangsungan dan reputasi bank.

Selain itu, peningkatan kinerja karyawan juga berdampak langsung pada efisiensi operasional perusahaan. Ketika karyawan memiliki kemampuan yang memadai, pemahaman terhadap teknologi perbankan modern, dan etika pelayanan yang baik, maka proses kerja akan lebih cepat, kesalahan akan semakin kecil, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif. Ini memperkuat posisi BNI sebagai lembaga keuangan yang memiliki keunggulan layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisis kinerja karyawan melalui pengukuran aspek pengetahuan dan sikap kerja menggunakan metode Performance Analysis Quadrant (PAQ). Objek penelitian adalah karyawan

pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Maumere. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan, serta literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

Kuesioner, digunakan untuk mengukur persepsi karyawan terkait indikator kinerja seperti pengetahuan kerja dan sikap kerja.

Wawancara, dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kondisi kinerja karyawan.

Dokumentasi, digunakan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan profil perusahaan dan data pendukung lainnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Performance Analysis Quadrant (PAQ). Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kinerja karyawan berdasarkan dua dimensi utama yaitu tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance). Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran, yaitu: Kuadran A (Motivasi), Kuadran B (Sumber Daya/Proses/Lingkungan), Kuadran C (Seleksi), Kuadran D (Pelatihan)

Melalui pemetaan tersebut dapat diketahui aspek kinerja yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, maupun yang tidak menjadi prioritas utama bagi perusahaan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Unit Customer Service (CS) dan Kepala Unit Teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Maumere, kinerja karyawan secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), menyelesaikan beban kerja sesuai target, serta menjaga sikap profesional dalam memberikan pelayanan.

Dari aspek kualitas kerja, karyawan telah menunjukkan tingkat ketelitian, kepatuhan terhadap SOP, serta keterampilan yang memadai dalam menangani transaksi dan pelayanan nasabah. Namun pada saat jam pelayanan yang padat masih ditemukan kesalahan kecil dan keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang umumnya disebabkan oleh tingginya volume nasabah dan kelelahan kerja.

Pada aspek kuantitas kerja, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target

yang telah ditetapkan oleh unit kerja. Kecepatan kerja yang dimiliki juga tetap diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga target kerja unit dapat tercapai.

Dari sisi ketepatan waktu, sebagian besar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan, meskipun pada kondisi tertentu seperti lonjakan jumlah nasabah dapat terjadi keterlambatan dalam penyelesaian transaksi.

Sementara itu, pada aspek efektivitas biaya, karyawan telah mampu memanfaatkan sarana dan prasarana kerja secara efisien serta menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap transaksi keuangan sehingga kesalahan yang dapat menimbulkan biaya tambahan sangat jarang terjadi.

Pada aspek kebutuhan supervisi, karyawan menunjukkan tingkat kemandirian yang baik dalam melaksanakan tugas serta mampu menjalankan instruksi atasan dengan konsisten.

Selain itu, dari aspek dampak interpersonal, karyawan mampu bekerja sama dengan baik, menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja maupun atasan, serta menunjukkan sikap ramah dan profesional dalam melayani nasabah.

Hasil analisis menggunakan Performance Analysis Quadrant (PAQ) menunjukkan bahwa nilai rata-rata pengetahuan kerja karyawan sebesar 3,283, sedangkan nilai rata-rata sikap kerja sebesar 3,183. Pemetaan atribut kompetensi menunjukkan bahwa beberapa atribut berada pada Kuadran A (Motivasi), yaitu kondisi ketika karyawan memiliki pengetahuan kerja yang cukup namun sikap kerja masih perlu ditingkatkan. Selain itu, terdapat atribut yang berada pada Kuadran B (Sumber Daya/Proses/Lingkungan) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan sikap kerja karyawan sudah baik tetapi kinerja masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keterbatasan waktu dan proses kerja.

Penelitian ini juga menemukan bahwa tidak terdapat atribut yang masuk dalam Kuadran C (Seleksi), yang menunjukkan bahwa proses penempatan karyawan sudah cukup sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Sementara itu, beberapa atribut berada pada Kuadran D (Pelatihan), yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki sikap kerja yang baik namun masih memerlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan BNI Kantor Cabang Maumere telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan upaya peningkatan melalui penguatan motivasi kerja, perbaikan proses dan lingkungan kerja, serta penyelenggaraan program pelatihan yang berkelanjutan guna meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan secara optimal.

Pembahasan

Performance Analysis Quadrant (PAQ) digunakan untuk menganalisis kinerja karyawan berdasarkan hubungan antara pengetahuan kerja dan sikap kerja. Melalui pendekatan ini, kompetensi karyawan dipetakan ke dalam empat kuadran yang membantu organisasi menentukan strategi peningkatan kinerja yang tepat. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Maumere telah bekerja dengan baik sesuai standar operasional, terlihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target, menjaga produktivitas, serta memberikan pelayanan profesional kepada nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat kendala kecil pada aspek kualitas kerja dan ketepatan waktu, terutama pada jam pelayanan yang padat. Dari sisi efektivitas biaya dan kebutuhan supervisi, karyawan menunjukkan kemampuan bekerja secara efisien, berhati-hati, serta mampu melaksanakan tugas secara mandiri dengan pengawasan yang relatif minimal. Selain itu, hubungan interpersonal antar karyawan maupun dengan nasabah juga terjalin dengan baik, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung kinerja organisasi.

Hasil pemetaan PAQ menunjukkan bahwa beberapa atribut kompetensi berada pada Kuadran A (Motivasi), yaitu kondisi ketika karyawan memiliki pengetahuan kerja yang memadai namun sikap kerja belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan kinerja lebih dipengaruhi oleh faktor motivasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja perlu difokuskan pada penguatan motivasi kerja melalui sistem penghargaan, umpan balik kinerja, serta penegasan konsekuensi atas perilaku kerja. Pada Kuadran B (Sumber Daya/Proses/Lingkungan), karyawan memiliki pengetahuan dan sikap kerja yang baik, namun kinerja belum optimal karena dipengaruhi faktor eksternal seperti keterbatasan sumber daya, tingginya volume pekerjaan, serta proses kerja yang belum efisien. Perbaikan pada kuadran ini perlu dilakukan melalui pembenahan sistem kerja, penyediaan sarana pendukung, serta penataan alur proses pelayanan. Tidak ditemukan atribut kompetensi pada Kuadran C (Seleksi), yang menunjukkan bahwa proses seleksi dan penempatan karyawan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Sementara itu, pada Kuadran D (Pelatihan) terdapat beberapa atribut yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki sikap kerja yang baik tetapi masih memerlukan peningkatan pengetahuan atau keterampilan. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan yang berfokus pada peningkatan kompetensi teknis, pemanfaatan teknologi perbankan, serta manajemen waktu kerja. Secara keseluruhan, analisis PAQ memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi kompetensi karyawan dan menjadi dasar bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja melalui peningkatan motivasi, perbaikan sistem kerja, serta pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Penutup Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan secara umum berada pada kategori baik, ditinjau dari aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan supervisi, dan dampak interpersonal. Karyawan mampu menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur dan target kerja yang ditetapkan, meskipun masih ditemukan kendala kecil terutama pada aspek kualitas dan ketepatan waktu saat jam pelayanan padat.
2. Aspek pengetahuan kerja karyawan relatif memadai, tercermin dari kemampuan karyawan dalam memahami prosedur kerja, menyelesaikan tugas secara mandiri, serta meminimalkan kesalahan yang berpotensi menimbulkan biaya tambahan bagi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dasar karyawan telah mendukung efisiensi operasional unit kerja.
3. Aspek sikap kerja masih memerlukan penguatan, khususnya terkait konsistensi ketelitian, pengelolaan waktu, dan sikap proaktif dalam menghadapi perubahan serta tekanan kerja. Kondisi ini menjadi faktor yang memengaruhi fluktuasi kinerja pada situasi tertentu, terutama dalam pelayanan kepada nasabah.
4. Hasil pemetaan Performance Analysis Quadrant (PAQ) menunjukkan keberadaan atribut kompetensi pada Kuadran A (Motivasi), yang menandakan bahwa sebagian karyawan memiliki pengetahuan kerja yang baik namun belum sepenuhnya didukung oleh sikap kerja yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan motivasi menjadi faktor penting dalam memperbaiki kinerja pada kuadran ini.
5. Atribut kompetensi pada Kuadran B (Sumber Daya/Proses/Lingkungan) menunjukkan bahwa karyawan telah memiliki pengetahuan dan sikap kerja yang positif, namun kinerjanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti beban kerja, tekanan waktu, dan keterbatasan proses atau sarana kerja. Hal ini menuntut perbaikan pada sistem dan lingkungan kerja, bukan semata-mata pada individu karyawan.

6. Tidak ditemukannya atribut pada Kuadran C (Seleksi) mengindikasikan bahwa proses seleksi, penempatan, dan promosi karyawan di BNI Kantor Cabang Maumere telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kompetensi karyawan, sehingga tidak diperlukan tindakan korektif terkait penempatan jabatan.
7. Keberadaan atribut pada Kuadran D (Pelatihan) menunjukkan bahwa sebagian karyawan memiliki sikap kerja yang positif dan keinginan untuk berprestasi, namun masih memerlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis. Oleh karena itu, program pelatihan dan pengembangan menjadi solusi utama untuk mengoptimalkan potensi karyawan pada kuadran ini.
8. Performance Analysis Quadrant (PAQ) terbukti efektif sebagai alat analisis kinerja, karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi kompetensi karyawan serta membantu manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja yang tepat sasaran melalui pendekatan motivasi, perbaikan lingkungan kerja, dan pelatihan berkelanjutan.

Saran

Dari pemaparan kesimpulan diatas penulis dapat merekomendasikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Saran bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Maumere

a. Penguatan motivasi kerja karyawan

Manajemen perlu meningkatkan motivasi kerja karyawan, khususnya bagi atribut kompetensi yang berada pada Kuadran A, melalui penerapan sistem penghargaan dan pengakuan kinerja yang lebih adil dan transparan, pemberian umpan balik kinerja secara berkala, serta penegasan konsekuensi atas sikap kerja yang berdampak pada kualitas dan ketepatan waktu pelayanan.

b. Perbaikan sistem dan lingkungan kerja

Untuk mengatasi permasalahan pada Kuadran B, manajemen disarankan melakukan evaluasi dan penataan ulang alur kerja pelayanan, penyesuaian pembagian beban kerja, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung, terutama pada jam pelayanan yang padat, agar kinerja karyawan dapat berjalan optimal tanpa tekanan berlebihan.

c. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan

Manajemen perlu menyelenggarakan program pelatihan yang terarah dan berkesinambungan bagi karyawan yang berada pada Kuadran D, khususnya terkait peningkatan keterampilan teknis, pemanfaatan teknologi perbankan, manajemen waktu, serta penguatan budaya inovasi, sehingga sikap kerja positif dapat diimbangi dengan peningkatan pengetahuan dan kemampuan kerja.

d. Pemeliharaan budaya kerja dan hubungan interpersonal

Mengingat aspek dampak interpersonal karyawan sudah berjalan dengan baik, manajemen disarankan untuk terus menjaga dan memperkuat budaya kerja yang kolaboratif, harmonis, dan berorientasi pada pelayanan prima melalui komunikasi internal yang efektif serta kegiatan penguatan kerja tim.

e. Pemanfaatan PAQ sebagai alat evaluasi berkala

Manajemen disarankan menjadikan Performance Analysis Quadrant sebagai alat evaluasi kinerja yang digunakan secara berkala untuk memantau perkembangan kompetensi karyawan, sehingga strategi peningkatan kinerja dapat disesuaikan dengan dinamika kebutuhan organisasi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*) yang mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif perlu dipertimbangkan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan objektif terhadap kondisi kinerja dan perilaku kerja karyawan. Penelitian juga dapat diperluas dengan melibatkan beberapa kantor cabang atau lembaga perbankan lain sebagai objek penelitian sehingga hasilnya dapat dibandingkan dan digeneralisasikan. Di samping itu, pendalaman analisis PAQ pada dimensi kompetensi tertentu, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dan tuntutan

pelayanan berbasis digital, menjadi penting untuk menyesuaikan hasil penelitian dengan dinamika perkembangan industri perbankan.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Ma'ruf. (2014). Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Afandi, P. (2018). Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep dan indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Ardhani, J., & Ratnasari, S. L. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Pln Batam. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 372-385.
- Davis, K. dan Newstrom, J. (2002). Human behavior at work: Organizational behavior (Perilaku dalam organisasi). Terjemahan: Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Doncellino, Yoseph Cafaso. (2009). Analisis Kinerja Pegawai dengan menggunakan Performance Analysis Quadrant (PAQ) Pada PDAM Kabupaten Sikka. Laporan Magang Tidak Dipublikasikan. Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa Maumere.
- Dharma, Surya. (2005). Manajemen kinerja falsafat, teori dan penenrapan. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Fahmi, Irham. (2017). Manajemen sumber daya manusia teori dan aplikasi. Bandung : CV. Alfabeta
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. (2008). Kompetensi komunikasi plus : Teori, desain, kasus dan penerapan untuk HR dan organisasi yang dinamis. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Juniarti, A.T. & Putri, D.G. (2021). Faktor faktor dominan yang mempengaruhi kinerja. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Kaswan. (2012). Manajemen sumber daya manusia untuk keunggulan bersaing organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Maduriana, I. M., & Surata, I. K. (2022, September). Inventarisasi kearifan lokal Subak sebagai media literasi sains IPA: Aspek Pemuliaan Hasil Pertanian dan Pengendalian Hayati. In SEMBIO: Prosiding Seminar Nasional Biologi dan Pendidikan Biologi (Vol. 1, pp. 38-45).
- Marwansyah. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Alfabeta.
- Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 4(1), 11-16.
- Mondy, R. Wayne. (2008). Manajemen sumber daya manusia, Edisi 10. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Moheriono. (2012). Pengukuran kinerja berbasis kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Netriwinda, N., Yaswinda, Y., & Movitaria, M. A. (2022). Evaluasi Program Pendidikan Paud Holistik Integratif Dengan Model Cipp Di Nagari Pandam Gadang Kecamatan Gunuang Omeh. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2343-2352.
- Novalita, Silvi. (2019). Analisis Kinerja Karyawan dengan menggunakan Performance Analysis Quadrant (PAQ) Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alam Kota Tarakan. Laporan Magang Tidak Dipublikasikan. Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa Maumere.
- Nuba, Benyamin Beny. (2020). Analisis Kinerja Pegawai dengan menggunakan Performance Analysis Quadrant (PAQ) Pada Kantor Lurah Kota Baru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka. Laporan Magang Tidak Dipublikasikan. Program Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa Maumere.
- Pasolong, Harbani. (2010). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta
- Prawirosentono, S. (2015). Manajemen sumber daya manusia, kebijakan kinerja karyawan. Yogyakarta : BPFE.
- Priyana, N., Giyanto, B., & Rajab, R. (2024). Analisis Pemanfaatan Hasil Penilaian Kompetensi Jabatan Fungsional Pemeriksa Pada Auditorat Utama Keuangan Negara V Badan Pemeriksa

- Keuangan Republik Indonesia. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 1-32.
- Rerung, R. R. (2019). Peningkatan kinerja karyawan melalui employee engagement dan organizational citizenship behavior. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sagala, Syaipul. (2009). *Manajemen Strategic Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen sumber daya manusia. reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Suryo, Y. N. A., Rangga, Y. D., & Meylano, N. H. (2025). Strategi Pemasaran Kartu Kredit PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 12(1).
- Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen sumber daya manusia. Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Uno, Hamzah.B, dan Nina Lamatenggo. (2012). *Teori kinerja dan pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja. Edisi Kedua*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja. Edisi Kelima*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia : Teori Aplikasi dan penelitian*. Jakarta : Salemba Empat