

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA INDUSTRI PERBANKAN

(BANKING INDUSTRY EMPLOYEE PERFORMANCE FACTORS)

Oleh:
Imam Akbari*
imamakbari@gmail.com*
IPB University
*Corresponding Author

ABSTRAK

Indusri perbankan penting untuk menggerakan perekonomian suatu negara. Perkembangan industri perbankan sangat pesat di era disrupsi. Penting bagi organisasi untuk memperhatikan kinerja karyawannya agar tetap menjaga eksistensi dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berada di industri perbankan. Penelitian ini dilakukan dengan mencari artikel di berbagai situs penyedia jurnal seperti Scopus, Mendeley, Proquest, Google Scholar, Emerald, dan Sciencedirect. Total artikel yang berkaitan dengan penelitian ini didapatkan sejumlah 21 artikel. Hasil dari penelitian ini terdapat 24 faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di industri perbankan dengan faktor work motivation, job satisfaction, organizational culture, dan work engagement yang paling banyak diteliti.

Kata kunci: bank, budaya organisasi, kepuasan kerja, keterlibatan kerja, motivasi kerja

ABSTRACT

The banking industry is important to move the economy of a country. The development of the banking industry is very rapid in the era of disruption. It is important for organizations to pay attention to the performance of their employees in order to maintain their existence in achieving organizational goals. This study aims to find out the factors that affect the performance of employees in the banking industry. This research was conducted by searching for articles on various journal provider sites such as Scopus, Mendeley, Proquest, Google Scholar, Emerald, and Sciencedirect. A total of 21 articles related to this research were obtained. The results of this study there are 24 factors that have a significant effect on employee performance in the banking industry with work motivation, job satisfaction, organizational culture, and work engagement factors being the most studied.

Keywords: bank, job satisfaction, organizational culture, work engagement, work motivation

PENDAHULUAN

Kehidupan saat ini tidak pernah lepas dari aspek ekonomi dengan industri perbankan sebagai salah satu pilar pendukungnya. Era globalisasi saat ini membuka ruang akses yang sangat luas terhadap akses perbankan tanpa dimarginalisasi oleh batas wilayah atau negara sekalipun. Ditambah dengan disrupsi teknologi yang semakin berkembang pesat seakan mempertajam kompetisi. Industri perbankan telah mengalami perubahan yang signifikan selama beberapa tahun terakhir, industri perbankan menjadi jauh lebih kompetitif karena perubahan peraturan perbankan. Saat ini bank memiliki fleksibilitas layanan dan bunga yang kompetitif bagi deposan (Aima et al., 2017). Berdasarkan kondisi tersebut penting bagi setiap perusahaan yang berada pada sektor perbankan memperhatikan kinerja sumber daya manusia. Kinerja karyawan menjadi penting agar organisasi mampu tetap bersaing dan mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Tentunya banyak faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan, oleh karena itu penelitian bertujuan mencari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan faktor apa saja yang lebih banyak diteliti dan memberikan dampak yang signifikan pada penelitian sebelumnya pada sektor industri perbankan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan literature review dengan mencari beberapa artikel dari jurnal-jurnal terkait di beberapa situs terkemuka sebagai pencari jurnal seperti Scopus, Mendeley, Proquest, Google Scholar, Emerald, dan Scienccedirect. Artikel yang dicari pada rentang tahun dari 2017 sampai dengan 2022. Pencarian dilakukan dengan menggunakan kata kunci “bank”, “employee performance”, “job performance”, “work performance”. Dari pencarian artikel yang didapatkan berjumlah 56 artikel, hanya 21 artikel yang berkaitan dengan penelitian ini mengenai hal-hal yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada industri

perbankan. Banyak faktor dalam mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan dan sedikit faktor yang tidak berpengaruh seperti yang tertera pada tabel 1.

Tabel 1. Rincian Artikel Terkait

Peneliti	Faktor yang berpengaruh	Faktor yang tidak berpengaruh
(Siahaan, 2017)	<i>Organizational culture, employee working motivation</i>	<i>Leadership style</i>
(Aima et al. 2017)	<i>Competency, motivation</i>	-
(Akram dan Hilman, 2018)	<i>Knowledge management activities, dynamic capabilities</i>	-
(Dharma, 2018)	<i>Work motivation, organizational citizenship behavior</i>	
(Paais, 2018)	<i>Organization culture</i>	<i>Work stress, job satisfaction</i>
(Sudiardhita et al., 2018)	<i>Compensation, work motivation, job satisfaction</i>	
(Habeeb, 2019)	<i>Organizational citizenship behavior, workplace spirituality</i>	
(Rizki et al., 2019)	<i>Innovative behaviour</i>	
(Martins et al., 2019)	<i>Training on behavioral transfer</i>	-
(Aqqad et al., 2019)	<i>Emotional intelligence, conflict management styles</i>	-
(Raksayudha dan Agustina, 2019)	<i>Religiosity, employee engagement, job satisfaction</i>	-
(Nguyen et al., 2019)	<i>Work engagement</i>	<i>Relational crafting, cognitive crafting</i>
(Sendaro dan Baharun, 2020)	<i>Individual market orientation, emotional intelligence</i>	
(Fitrio et al., 2020)	<i>Organizational culture</i>	<i>Organizational commitment</i>
(Chrisanty et al., 2021)	<i>Transformational entrepreneurship, organizational readiness for change</i>	<i>counterproductive work behavior</i>

(Muis <i>et al.</i> , 2021)	<i>Multiple role conflict</i>	<i>Job stress</i>
(Obeng <i>et al.</i> , 2021)	<i>Organizational climate, harmonious work passion</i>	
(Gunawan <i>et al.</i> , 2021)	<i>Transformational entrepreneurship, readiness for change, psychological capital</i>	
(Saleem <i>et al.</i> , 2021)	<i>Work stress due to covid-19</i>	
(Amalia dan Budiono, 2021)	<i>Work engagement</i>	<i>Self esteem, psychological well being</i>
(Cik <i>et al.</i> , 2021)	<i>Learning organization, job satisfaction</i>	<i>Competence, training</i>

Dari sekian faktor tentunya tidak semua banyak dibahas oleh para peneliti, hanya beberapa hal saja yang banyak diteliti mengenai faktor yang berpengaruh pada kinerja karyawan di industri perbankan seperti yang dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2 Urutan Variabel Terbanyak Dibahas

Variabel	Jumlah artikel
<i>Work motivation</i>	4
<i>Job satisfaction</i>	3
<i>Organizational culture</i>	3
<i>Work engagement</i>	3
<i>Emotional intelligence</i>	2
<i>Organizational citizenship behavior</i>	2
<i>Transformational entrepreneurship</i>	2
<i>Organizational readiness for change</i>	2
<i>Compensation</i>	1
<i>Competency</i>	1
<i>Conflict management styles</i>	1
<i>Dynamic capabilities</i>	1
<i>Harmonious work passion</i>	1
<i>Individual market orientation</i>	1
<i>Innovative behaviour</i>	1
<i>Knowledge management activities</i>	1
<i>Learning organization</i>	1
<i>Multiple role conflict</i>	1
<i>Organizational climate</i>	1
<i>Psychological capital</i>	1
<i>Religiosity</i>	1
<i>Training on behavioral transfer</i>	1
<i>Work stress</i>	1
<i>Workplace spirituality</i>	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Work Motivation terhadap Kinerja Karyawan

Menurut persepsi karyawan yang dipimpin oleh manajer menengah laki-laki, motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan dan didukung oleh fakta. Artinya kinerja karyawan ditentukan oleh motivasi kerja karyawan (Siahaan, 2017). Karyawan merasa manajer perlu memberikan bimbingan kepada karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dan mencapai target sesuai standar yang telah ditetapkan, kemudian aturan yang ditetapkan membuat karyawan termotivasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, dan pendelegasian wewenang, dan tanggung jawab yang sama antar karyawan. Penting menurut karyawan adalah mereka akan termotivasi dalam bekerja jika mereka menerima imbalan dan jaminan yang sesuai seperti gaji, jaminan kesehatan sosial dan pensiun (Aima *et al.*, 2017). Perlunya manajemen memiliki kebijakan untuk meningkatkan motivasi karyawan, dengan mengakomodir kebutuhan karyawan untuk berprestasi, memiliki wewenang dan kebutuhan untuk berafiliasi, memiliki kesempatan untuk berkembang dan mencapai kesuksesan karir, serta penghargaan atas loyalitas dan kinerja (Sudiardhita *et al.*, 2018). Agar menjaga motivasi tetap terjaga maka perlu ditingkatkan dalam hal kesadaran karyawan, pengembangan karir, dan kesejahteraan karyawan agar karyawan tetap bersemangat, termotivasi, dan dapat meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang (Dharma, 2018).

Job Satisfaction terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. dalam rangka menjaga atau meningkatkan kepuasan karyawan dapat dengan diciptakan dengan memberikan pekerjaan yang menantang, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menyediakan karyawan dengan kebijakan dan prosedur yang terbaru, peralatan kerja yang memadai,

sistem keamanan kerja yang baik dan pelaksanaan tanggung jawab pekerjaan pada dasar berjenjang dan terukur (Sudiardhita et al. 2018). Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja, hal ini dikarenakan kepuasan karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti reward, fasilitas dan karir di masa depan (Raksayudha & Agustina, 2019). Kepuasan karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan bagi semua organisasi. Perusahaan harus senantiasa memuaskan karyawannya agar tetap menguntungkan dan memenuhi tujuan perusahaan. Ketika seseorang mengaku memiliki kepuasan kerja yang tinggi, berarti karyawan tersebut mencintai pekerjaannya (Cik et al., 2021).

Organizational Culture terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menggambarkan bahwa budaya yang berkembang di perbankan adalah budaya yang berorientasi pada inovasi dan hasil. budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi diyakini sebagai penentu utama kinerja ekonomi organisasi (Siahaan, 2017). Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. meningkatkan kinerja karyawan sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan penerapan budaya organisasi yang ada di lingkungan perusahaan dan manajer dalam mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi (Paais, 2018). Variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Artinya jika budaya organisasi ditingkatkan maka kinerja karyawan juga akan meningkat (Fitrio et al., 2020).

Work Engagement terhadap Kinerja Karyawan

Efek positif dari keterikatan karyawan yang baik akan memiliki komitmen yang efektif, kepuasan kerja dan kinerja. Keterikatan karyawan dipengaruhi oleh aspek psikologis. Selain itu, hal ini juga memperkuat bahwa karyawan dengan keterikatan karyawan

yang tinggi akan membuat karyawan bekerja lebih baik (Raksayudha & Agustina, 2019). Keterikatan kerja diperlukan sebagai perantara untuk mencapai efek positif pada kinerja individu karena petugas bank telah mengumpulkan kapasitas yang cukup untuk mencapai hasil yang baik dari titik ini (Nguyen et al., 2019). Keterikatan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karena karyawan bertanggung jawab atas kerjanya dan bersedia untuk dilakukan evaluasi atas kinerjanya (Amalia & Budiono, 2021).

Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan yang dapat menilai emosinya sendiri dapat dikatakan memiliki tingkat prestasi kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang gagal menilai dan memahami emosinya (Aqqad et al., 2019). Kecerdasan emosional memberikan dasar yang kuat untuk peningkatan kinerja individu, sehingga menghasilkan kinerja organisasi (Sendaro & Baharun, 2020).

Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan

Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, perilaku karyawan sangat erat dengan perilaku sosial, kepedulian kepada perusahaan dan sesama karyawan serta membangun kekompakan (Dharma, 2018). Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja, kewargaan dalam konteks organisasi dapat didefinisikan sebagai perilaku individu karyawan yang terkait dengan tujuan dan kebijakan organisasi (Habeeb, 2019).

Transformational Entrepreneurship terhadap Kinerja Karyawan

Temuan studi ini meningkatkan pemahaman kita tentang bagaimana meningkatkan kinerja karyawan dengan cara timbal balik secara sosial, ia bekerja dari dalam ke luar (organisasi memberikan manfaat yang berdampak pada masyarakat), yang mengarah pada manfaat dari luar ke dalam (organisasi

menuai imbalan finansial dari masyarakat sebagai gantinya) (Gunawan et al., 2021). Temuan ini menyiratkan efektivitas kewirausahaan transformasional secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan, daripada melalui kesiapan untuk perubahan dan perilaku kerja yang kontraproduktif. Kewirausahaan transformasional itu sendiri pada hakikatnya adalah kegiatan wirausaha yang membawa perubahan besar dalam pasar dan industri serta dalam kehidupan sosial dan budaya (Chrisanty et al., 2021).

Compensation terhadap Kinerja Karyawan

Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena jumlah kompensasi mencerminkan ukuran pekerjaan mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga mereka dan masyarakat. Kompensasi sering juga disebut penghargaan dan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi (Sudiardhita et al., 2018).

Competency terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi dalam diri setiap individu bisa sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi (Aima et al., 2017).

Conflict Management Styles terhadap Kinerja Karyawan

Hasil menunjukkan bahwa jika konflik dikelola secara efektif dan efisien, ini akan mengarah pada tingkat kinerja yang tinggi yang akan membantu dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi (Aqqad et al., 2019).

Dynamic Capabilities terhadap Kinerja Karyawan

Kemampuan dinamis adalah sumber penting untuk menyelaraskan dan menyelaraskan kembali sumber daya dan kemampuan organisasi dengan lingkungan yang terus berubah. Industri

perbankan juga sedang mengalami perubahan yang cepat dan untuk menyelaraskan sumber daya dan kapabilitas mereka dengan lingkungan yang berubah dengan cepat ini diperlukan. Oleh karena itu terus belajar terus meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan (Akram & Hilman, 2018).

Harmonious Work Passion terhadap Kinerja Karyawan

Semangat kerja yang harmonis merupakan sebuah aktivitas internalisasi menanamkan kecintaan kerja melalui hubungan yang harmonis. Hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan (Obeng et al., 2021).

Individual Market Orientation terhadap Kinerja Karyawan

Seseorang yang bekerja dengan berorientasi pada pasar akan menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dari pada karyawan yang sedikit orientasi terhadap pasar (Sendaro & Baharun, 2020).

Innovative Behaviour terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan pengujian, terdapat pengaruh perilaku inovasi terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan yang inovatif harus mendorong karyawan untuk menjadi inovatif guna memaksimalkan pengaruh kinerja inovatif terhadap kinerja organisasi (Rizki et al., 2019).

Knowledge Management Activities terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan memainkan peran penting dengan menjalankan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan mereka dalam mencapai keunggulan kompetitif organisasi. Oleh karena itu, aktivitas berbasis pengetahuan karyawan penting bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan (Akram & Hilman, 2018).

Learning Organization terhadap Kinerja Karyawan

Program organisasi pelatihan dan pembelajaran dapat meningkatkan kompetensi baik secara langsung

maupun tidak langsung berimplikasi pada kinerja karyawan (Cik et al., 2021).

Multiple Role Conflict terhadap Kinerja Karyawan

Konflik peran ganda terjadi karena tekanan pekerjaan dan keluarga. Apabila karyawan yang sudah menikah tidak dapat menjalankan peran antara keluarga dan pekerjaan akan berdampak pada proses pelaksanaan pekerjaannya yang kurang produktif sehingga karyawan tidak dapat berfungsi secara normal dan menjadi tidak seimbang (Muis et al., 2021).

Organizational Climate terhadap Kinerja Karyawan

Iklim organisasi dianggap sangat penting dalam keberadaan organisasi karena pengaruhnya yang tidak tercatat pada kegiatan pengawasan. Iklim organisasi sebagai penilaian antara hubungan sosial dan kualitas kerja dalam organisasi (Obeng et al., 2021).

Organizational Readiness for Change terhadap Kinerja Karyawan

Organizational readiness for change positively affects employees' performance. This support shows that organizational readiness for change leads the employees to better performance as well, particularly task and contextual performances (Chrisanty et al., 2021).

Psychological Capital terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan dengan modal psikologis positif biasanya memiliki tingkat harapan yang tinggi, yang berarti memiliki tekad dan keyakinan yang kuat tentang kemampuan mereka untuk mencapai tujuan mereka meskipun semua rintangan yang mungkin mereka hadapi (Gunawan et al., 2021).

Religiosity terhadap Kinerja Karyawan

Pada Bank Syariah sikap keagamaan sangat penting untuk mendorong kinerja karyawan. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan sikap agamis seperti pengajian rutin, pelatihan, hadiah umrah dan haji (Raksayudha & Agustina, 2019).

Training on Behavioral Transfer terhadap Kinerja Karyawan

Pelatihan berpengaruh terhadap perubahan perilaku karyawan. Respon, aktivitas berbagi pengetahuan serta kerjasama setelah pelatihan menunjukkan hasil yang signifikan (Martins et al., 2019).

Work Stress terhadap Kinerja Karyawan

Kondisi covid 19 memberikan tekanan terhadap karyawan sehingga stres, kelelahan, kecemasan cukup meningkat dan menyebabkan pengaruh terhadap kinerja (Saleem et al., 2021).

Workplace Spirituality terhadap Kinerja Karyawan

Spiritualitas di tempat kerja menggambarkan suatu kondisi seperti kasih sayang, perhatian penuh, pekerjaan yang berarti dan kecintaan terhadap pekerjaan di tempat kerja berpengaruh terhadap kinerja (Habeeb, 2019).

DAFTAR PUSTAKA

- Aima, H., Adam, R., & Ali, H. (2017). Model of Employee Performance: Competence Analysis and Motivation (Case Study at PT Bank Bukopin, Tbk Center). *Quest Journals J Res Bus Manag*, 4, 2347–3002.
www.questjournals.org
www.questjournals.org
- Akram, K., & Hilman, H. (2018). Effect of Knowledge Management Activities and Dynamic Capabilities on Employee Performance in the Banking Sector: Empirical Evidence from Pakistan. *Stud Bus Econ*, 13(2), 41–60. doi:10.2478/sbe-2018-0019.
- Amalia, F., & Budiono, B. (2021). Pengaruh Self-esteem dan Psychological Well Being terhadap Job Performance melalui Work Engagement pada Karyawan Bank di Kota Surabaya. *J Ilmu Manaj*, 9(1), 42. doi:10.26740/jim.v9n1.p42-56.
- Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'Deh, R. (2019). The Relationship among Emotional

- Intelligence, Conflict Management Styles, and Job Performance in Jordanian Banks. *Int J Hum Resour Dev Manag*, 19(3), 225–265. doi:10.1504/IJHRDM.2019.100636.
- Chrisanty, F. N., Gunawan, M. S., Wijayanti, R. W., & Soetjipto, B.W. (2021). The Role of Transformational Entrepreneurship, Readiness to Change and Counterproductive Work Behavior in Enhancing Employee Performance. *Organizacija*, 54(1), 63–81. doi:10.2478/orga-2021-0005.
- Cik, A., Asdar, M., Anwar, A. I., & Efendi, S. (2021). Impact of Training and Learning Organization on Employee Competence and Its Implication on Job Satisfaction and Employee Performance of Bank in Indonesia. *Psychol Educ J*, 58(1), 140–156. doi:10.17762/pae.v58i1.753.
- Dharma, Y. (2018). The Effect of Work Motivation on The Employee Performance with Organization Citizenship Behavior as Intervening Variable at Bank Aceh Syariah. *Emerald Reach Proc Ser*, 1, 7–12. doi:10.1108/978-1-78756-793-1-00065.
- Fitrio, T., Budiyanto, & Agustedi. (2020). The Rule of Organizational Citizenship Behavior and Innovative Work Behavior in Mediating The Influence of Organizational Commitment and Culture to Employee Performance. *Accounting*, 6(7), 1351–1360. doi:10.5267/j.ac.2020.8.014.
- Gunawan, M., Rahmawati, S., Wijayanti, R., Chrisanty, F. N., Soetjipto, B. W., & Rachmawati, A. W. (2021). Transformational Entrepreneurship and Its Effect on Readiness for Change, Psychological Capital, and Employee Performance: Evidence from an Indonesian bank. *F1000Research*, 10. doi:10.12688/f1000research.52480.1.
- Habeeb, S. (2019). Relation between Organizational Citizenship Behavior, Workplace Spirituality and Job Performance in BFSI Sector in India. *Probl Perspect Manag*, 17(1), 176–188. doi:10.21511/ppm.17(1).2019.16.
- Martins LB, Zerbini T, Medina FJ. 2019. Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization. *Rev Psicol del Trab y las Organ*, 35(1), 27–37. doi:10.5093/jwop2019a4.
- Muis, M., Nai'em, M. F., Arsin, A. A., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Hans, N. A. P. (2021). The Effect of Multiple Role Conflicts and Work Stress on The Work Performance of Female Employees. *Gac Sanit*, 35(2018), S90–S93. doi:10.1016/j.gaceta.2020.12.025.
- Nguyen, H. M., Nguyen, C., Ngo, T. T., & Nguyen, L.V. (2019). The Effects of Job Crafting on Work Engagement and Work Performance: A Study of Vietnamese Commercial Banks. *J Asian Financ Econ Bus*, 6(2), 189–201. doi:10.13106/jafeb.2019.vol6.no2.189.
- Obeng, A. F., Zhu, Y., Azinga, S. A., & Quansah, P. E. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating The Mediating Role of Harmonious Work Passion and The Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, 11(2). doi:10.1177/21582440211008456.
- Paais, M. (2018). Effect of Work Stress, Organization Culture and Job Satisfaction toward Employee Performance in Bank Maluku. *Acad Strateg Manag J*, 17(5), 6104.
- Raksayudha, A. M. F., & Agustina, R. (2019). Linking Religiosity and Job Performance in Islamic Rural Banks. *Int J Appl Bus Res*, 1(02), 155–169. doi:10.35313/ijabr.v1i02.77.
- Rizki, M., Parashakti, R. D., & Saragih, L. (2019). The Effect of Transformational Leadership and Organizational Culture towards Employees' Innovative Behaviour and Performance. *Int J Econ Bus Adm*, 7(1), 227–239. doi:10.35808/ijeaba/208.
- Saleem, F., Malik, M. I., & Qureshi, S. S. (2021). Work Stress Hampering

Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed?. *Front Psychol*, 12 August, 1–13.

doi:10.3389/fpsyg.2021.655839.

Sendaro, A. A., & Baharun, R. (2020). Mediating Role of Individual Market Orientation in Emotional Intelligence and Job Performance Relationship for Banking Industry. *Glob Bus Rev*, 21(1), 18–30. doi:10.1177/0972150919850406.

Siahaan, E. (2017). Antecedents of Employee Performance and The Influence on Employee Job Satisfaction in Banking Service Sector in Indonesia. *Banks Bank Syst*, 12(4), 75–89. doi:10.21511/bbs.12(4).2017.07.

Sudiardhita, K. I. R., Mukhtar, S., Hartono, B., Herlitah, Sariwulan, T., & Nikensari, S. I. (2018). The Effect of Compensation, Motivation of Employee and Work Satisfaction to Employee Performance PT Bank XYZ (Persero) Tbk. *Acad Strateg Manag J*, 17(4), 1–14.