

**PENGARUH UKURAN PEMBAGIAN KERJA DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS
KARYAWAN PT BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK REGIONAL OFFICE JAKARTA 1
DI ERA DIGITAL**



Muthia Athira Kurnia

1406621004

Skripsi ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

ABSTRAK

Muthia Athira Kurnia, Pengaruh Ukuran Pembagian Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Jakarta 1 di Era Digital. Skripsi, Jakarta: Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembagian kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Jakarta 1. Produktivitas karyawan merupakan aspek penting dalam menunjang pencapaian target dan efisiensi kerja di lingkungan perbankan, sehingga diperlukan pengelolaan organisasi yang tepat, khususnya melalui pembagian kerja yang jelas dan penerapan disiplin kerja yang konsisten.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 63 responden yang merupakan karyawan bagian back office (BRI Regional Office Jakarta 1). Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, dan analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda melalui bantuan program SPSS versi 27 dan Microsoft Excel. Uji analisis yang digunakan meliputi uji t (parsial), uji F (simultan), serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pembagian kerja maupun disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan. Nilai koefisien regresi variabel pembagian kerja adalah 0,211 dengan nilai signifikansi 0,029, sedangkan disiplin kerja memiliki koefisien 0,199 dengan signifikansi 0,036. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,001. Adapun nilai adjusted R square sebesar 0,182, yang berarti kontribusi kedua variabel terhadap produktivitas kerja sebesar 18,2%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas pembagian kerja dan penerapan disiplin, serta menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: Pembagian Kerja, Disiplin Kerja, Produktivitas Karyawan

ABSTRACT

Muthia Athira Kurnia, *The Influence of Work Division Size and Work Discipline Level on Employee Productivity Level at Banking Companies in the Digital Era (Case Study: Employees of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Jakarta 1) Thesis, Jakarta: Sociology Study Program, Faculty of Social Sciences and Law, Universitas Negeri Jakarta, 2025.*

This study aims to examine the influence of work specialization and work discipline on employee productivity at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Jakarta 1. Employee productivity is a crucial factor in achieving performance targets and maintaining operational efficiency in the banking sector. Therefore, effective organizational management especially through clear task distribution and consistent implementation of discipline is essential.

This research employs a quantitative approach using a survey method, with questionnaires distributed to 63 back-office employees. Data were measured using a Likert scale and analyzed through multiple linear regression with the assistance of SPSS version 27. The tests used in this study include partial t-tests, simultaneous F-tests, and the coefficient of determination (Adjusted R²).

The results show that both work specialization and discipline have a positive and significant effect on employee productivity. The regression coefficient for work specialization is 0,211 with a significance value of 0,029, while work discipline has a coefficient of 0,199 with a significance value of 0.036. Simultaneously, both variables significantly influence productivity, with the F-test resulting in a significance value of 0,001. The adjusted R square value is 0,182, indicating that 18,2% of the variation in productivity is explained by the two variables, while the remaining 81,8% is influenced by other factors not examined in this study.

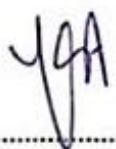
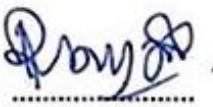
This research is expected to provide useful insights for management in improving work structure and employee discipline, and also serve as a reference for future studies.

Keywords: *Work Specialization, Work Discipline, Employee Productivity*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Yuanita Aprilandini, M.Si</u> NIP. 198004172010122001 Ketua Sidang		29 Juli 2025
2.	<u>Achmad Firas Khudi, SE., ME., MA</u> NIP. 198912112025061003 Sekretaris Sidang		29 Juli 2025
3.	<u>Prima Yustitia Nurul Islami, S.KPm., M.Si</u> NIP. 198901232019032017 Penguji Ahli		28 Juli 2025
4.	<u>Dr. Rusfadia Saktiyanti Jahja, M.Si</u> NIP. 197810012008012016 Dosen Pembimbing I		29 Juli 2025
5.	<u>Dr. Ahmad Tarniji Alkhudri, M.Si</u> NIP. 198610112025061001 Dosen Pembimbing II		29 Juli 2025

Tanggal Lulus: 15 Juli 2025

LEMBAR ORISINALITAS



Program Studi Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa tugas akhir karya ilmiah ini benar-benar hasil karya pribadi dan telah mengikuti prosedur penulisan karya ilmiah. Apabila kemudian hari ditemukan kesamaan atau unsur-unsur plagiat dalam tugas akhir ilmiah ini, maka peneliti sanggup menerima sanksi yang diberikan.

Jakarta, 7 Juli 2025



Muthia Athira Kurnia

No. Reg 1406621004



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muthia Athira Kurnia

NIM : 1406621004

Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum/Sosiologi

Alamat Email : muthiaathiraa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul : Pengaruh Ukuran Pembagian Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Jakarta 1 di Era Digital

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis

Muthia Athira Kurnia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat."

(Q.S. Al-Mujadila: 11)

"Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu."

(Umar bin Khattab)

"Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju."

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan, menguatkan, dan menjadi semangat terbesar dalam setiap langkah hidup penulis, kepada keluarga dan para sahabat yang tak pernah lelah mendampingi serta memberikan dukungan dalam berbagai bentuk, baik secara moral maupun semangat. Terima kasih atas kasih sayang, kerja keras, dan pengorbanan yang tak terbalas oleh apa pun.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun skripsi ini hingga akhir. Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan, dukungan dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Firdaus Wadji, M.A, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Rusfadia Saktiyanti Jahja, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Sosiologi Universitas Negeri Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing I. Terima kasih Ibu telah meluangkan banyak waktu ditengah kesibukan namun dengan penuh ketegasan dan kesabaran masih tetap bersedia memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis. Kritik dan saran dari Ibu amat sangat berarti bagi perbaikan penulisan skripsi.
3. Dr. A. Tarmiji Alkhudri, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II. Terimakasih sudah memberikan masukan dan kritik yang membangun bagi perbaikan skripsi penulis. Banyak ilmu baru yang penulis dapatkan. Terimakasih Bapak atas motivasi dan semangat yang terus diberikan agar dapat konsisten menyusun tulisan ini hingga akhir.
4. Dr. Yuanita Aprilandini Siregar, M.Si., selaku Ketua Sidang, atas arahan dan masukan yang berharga dalam proses penyusunan dan sidang skripsi ini.
5. Prima Yustitia Nurul Islami, S.KPm., M.Si., selaku Penguji Ahli, atas evaluasi, saran kritis, serta perhatian yang mendalam terhadap penelitian ini.
6. Achmad Firas Khudi, SE., ME., MA., selaku Sekretaris Sidang, atas waktu dan kontribusi serta koreksi dan saran dalam proses sidang skripsi ini.

7. Seluruh dosen Prodi Sosiologi, atas ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga yang telah penulis peroleh selama menempuh pendidikan di Prodi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
8. Mba Mega Susanti, selaku admin prodi tas bantuan dan dukungannya dalam mengurus berbagai keperluan administrasi yang sangat membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
9. Papa Rizal Kurnia dan Mama Zunahiriyah, selaku kedua orang tua tersayang yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta dukungan moril dan materil yang tak ternilai harganya. Segala pencapaian yang penulis raih, termasuk terselesaikannya skripsi ini, tidak akan mungkin terwujud tanpa ketulusan kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan yang telah Papa dan Mama berikan sejak awal hingga kini.
10. Bang Rangga selaku kakak tercinta, serta Daffa dan Raffa, adik-adik tersayang yang selalu memberikan bantuan tenaga serta hiburan kepada penulis agar terus berjuang menuntaskan skripsi ini hingga akhir.
11. Atalla Harsafarrel Rasya, selaku partner sekaligus support system, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, menghibur dan telah meluangkan baik waktu, tenaga, pikiran hingga materil kepada penulis
12. Nisa Zahrani, Mahadewi Diva, Nur Safitri, selaku sahabat seperjuangan yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, nasihat yang bijak, semangat yang tak henti-hentinya diberikan, serta telinga yang selalu siap mendengarkan keluh kesah penulis di berbagai situasi. Kebersamaan selama empat tahun ini bukan hanya menjadi bagian dari proses akademik, tetapi juga menjadi pengalaman hidup yang penuh makna.
13. Gery, Cindy, Aes, selaku teman seperjuangan yang selalu bersedia direpotkan dengan berbagai pertanyaan, kebingungan, penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

14. Alisya, selaku sahabat seperjuangan meskipun berbeda prodi tetapi selalu hadir memberikan semangat, dukungan, dan telinga untuk saling berbagi cerita selama masa perkuliahan.
15. Kak Nia, selaku kakak tingkat yang dengan penuh kesabaran telah membantu, membimbing, dan mengajarkan banyak hal kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, khususnya dalam memahami metode kuantitatif.
16. Kak Ita, Kak Indah, Syifa, Kamila, dan Najwa, para sepupu tersayang, atas semangat, candaan dan dukungan tanpa henti yang menjadi pelipur lara selama proses pengerjaan skripsi ini.
17. Tamara, Tasya, Aura, Mella, Koes, Pipeh, Sarah, Nurul, Diyas, Indri, selaku sahabat-sahabat terbaik sejak masa SMK. Terima kasih atas persahabatan yang tulus, kenangan indah, serta semangat dan doa yang selalu mengiringi hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
18. Pihak PT Bank Rakyat Indonesia RO Jakarta 1, Ibu Septine dan Mba Yaya yang telah menerima dan menyambut penulis dengan baik dan banyak membantu penulis atas data dan informasi yang dibutuhkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Harapan penulis, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, serta menjadi kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sosiologi.

Jakarta, 10 Juli 2025



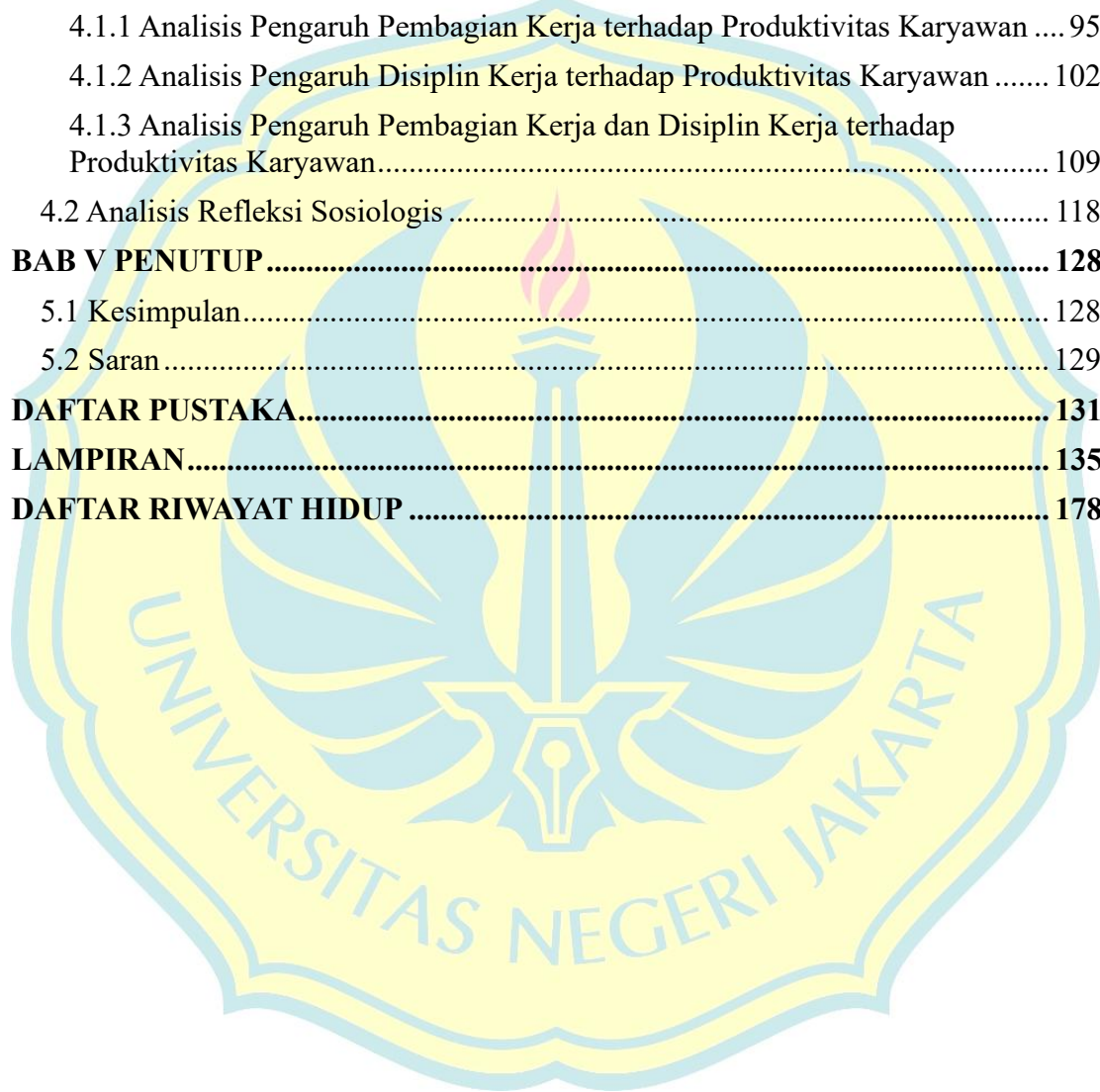
Muthia Athira Kurnia
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
1.4 Tinjauan Penelitian Sejenis	11
1.4.1 Studi Tentang Pembagian Kerja.....	11
1.4.2 Studi Tentang Disiplin Kerja	13
1.4.3 Studi Tentang Produktivitas Kerja.....	15
1.5 Tinjauan Teoritik.....	19
1.5.1 Deskripsi Teoritik.....	19
1.5.2 Kerangka Teoritik	34
1.6 Hipotesis Penelitian	36
1.7 Metodologi Penelitian	38
1.7.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	38
1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	39

1.7.3 Populasi dan Sampel.....	40
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.7.5 Teknik Analisis Data.....	43
1.8 Instrumen Penelitian.....	44
1.8.1 Instrumen Variabel Produktivitas Kerja (Y)	44
1.8.2 Instrumen Variabel Pembagian Kerja (X1).....	48
1.8.3 Instrumen Variabel Disiplin Kerja (X2).....	52
1.9 Sistematika Penulisan.....	55
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	57
2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Jakarta 1	57
2.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	57
2.1.2 Profil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	58
2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	58
2.1.4 Peran Regional Office Jakarta 1	60
2.2 Gambaran Umum Responden.....	61
2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
2.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	64
2.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	65
BAB III HASIL PENELITIAN DAN UJI HIPOTESIS	66
3.1 Statistik Deskriptif.....	66
3.1.1 Variabel Pembagian Kerja (X1).....	66
3.1.2 Variabel Disiplin Kerja (X2).....	72
3.1.3 Variabel Produktivitas Kerja (Y)	78
3.2 Uji Asumsi Klasik	85
3.2.1 Uji Normalitas.....	85
3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	86
3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	87
3.3 Uji Hipotesis.....	88
3.3.1 Uji Regresi Linear Berganda	88

3.3.2 Uji t	90
3.3.3 Uji F	92
Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS SOSIOLOGI.....	95
4.1 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	95
4.1.1 Analisis Pengaruh Pembagian Kerja terhadap Produktivitas Karyawan	95
4.1.2 Analisis Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Karyawan	102
4.1.3 Analisis Pengaruh Pembagian Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Karyawan.....	109
4.2 Analisis Refleksi Sosiologis	118
BAB V PENUTUP	128
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN.....	135
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	178



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Kerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk RO Jakarta 1	6
Tabel 1. 2 Nilai Pelaksanaan Kinerja	7
Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep Variabel Produktivitas Kerja (Y)	45
Tabel 1. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Produktivitas Kerja (Y)	47
Tabel 1. 5 Hasil Uji Reliabilitas Produktivitas Kerja (Y)	48
Tabel 1. 6 Operasionalisasi Konsep Variabel Pembagian Kerja (X1)	49
Tabel 1. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Pembagian Kerja (X1)	51
Tabel 1. 8 Hasil Uji Reliabilitas Pembagian Kerja (X1)	51
Tabel 1. 9 Operasionalisasi Konsep Variabel Disiplin Kerja (X2)	52
Tabel 1. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X2)	54
Tabel 1. 11 Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X2)	55
Tabel 3. 1 Statistik Deskriptif Variabel Pembagian Kerja	66
Tabel 3. 2 Rumus Perhitungan Kategorisasi	67
Tabel 3. 3 Kategorisasi Dimensi Spesialisasi Tugas	67
Tabel 3. 4 Dimensi Spesialisasi Tugas	68
Tabel 3. 5 Kategorisasi Dimensi Kejelasan Pembagian Peran dan Tanggung Jawab ..	68
Tabel 3. 6 Dimensi Kejelasan Pembagian Peran dan Tanggung Jawab	69
Tabel 3. 7 Kategorisasi Dimensi Efisiensi Kerja	70
Tabel 3. 8 Dimensi Efisiensi Kerja	70
Tabel 3. 9 Kategorisasi Dimensi Beban Kerja	71
Tabel 3. 10 Dimensi Beban Kerja	71
Tabel 3. 11 Statistik Deskriptif Variabel Disiplin Kerja	72
Tabel 3. 12 Kategorisasi Dimensi Konsistensi Kehadiran	73
Tabel 3. 13 Dimensi Konsistensi Kehadiran	73
Tabel 3. 14 Kategorisasi Dimensi Kepatuhan terhadap Aturan Kerja	74
Tabel 3. 15 Dimensi Kepatuhan terhadap Aturan Kerja	75
Tabel 3. 16 Kategorisasi Dimensi Tanggung Jawab terhadap Tugas	75
Tabel 3. 17 Dimensi Tanggung Jawab terhadap Tugas	76
Tabel 3. 18 Kategorisasi Dimensi Ketepatan Waktu	77
Tabel 3. 19 Dimensi Ketepatan Waktu	77
Tabel 3. 20 Statistik Deskriptif Variabel Produktivitas Kerja	78
Tabel 3. 21 Kategorisasi Kuantitas Hasil Kerja	79
Tabel 3. 22 Dimensi Kuantitas Hasil Kerja	79
Tabel 3. 23 Kategorisasi Dimensi Kualitas Hasil Kerja	80
Tabel 3. 24 Dimensi Kualitas Hasil Kerja	81
Tabel 3. 25 Kategorisasi Dimensi Ketepatan Waktu	82
Tabel 3. 26 Dimensi Ketepatan Waktu	82
Tabel 3. 27 Kategorisasi Dimensi Efisiensi Kerja	83
Tabel 3. 28 Dimensi Efisiensi Kerja	83
Tabel 3. 29 Kategorisasi Dimensi Inisiatif dalam Bekerja	84

Tabel 3. 30 Dimensi Inisiatif dalam Bekerja.....	85
Tabel 3. 31 Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 3. 32 Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel 3. 33 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel 3. 34 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel 3. 35 Hasil Uji t	91
Tabel 3. 36 Hasil Uji F	92
Tabel 3. 37 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93
Tabel 4. 1 Crosstab Variabel X1 dengan Kategori Usia.....	97
Tabel 4. 2 Crosstab Variabel X1 dengan Kategori Masa Kerja.....	99
Tabel 4. 3 Crosstab Variabel X2 dengan Kategori Usia.....	103
Tabel 4. 4 Crosstab Variabel X2 dengan Kategori Masa Kerja.....	106
Tabel 4. 5 Crosstab Variabel Y dengan Kategori Usia	112
Tabel 4. 6 Crosstab Variabel Y dengan Kategori Masa Kerja	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kondisi Kantor BRI Regional Office Jakarta 1.....	60
---	----

DAFTAR SKEMA

Skema 1. 1 Kerangka Tinjauan Literatur Sejenis.....	18
Skema 1. 2 Kerangka Berpikir.....	36

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Pertumbuhan Transaksi Bank Digital	3
Grafik 2. 1 Jenis Kelamin Responden.....	61
Grafik 2. 2 Usia Responden	62
Grafik 2. 3 Pendidikan Terakhir Responden	63
Grafik 2. 4 Masa Kerja Responden	64
Grafik 2. 5 Status Karyawan Responden	65

