

## *A Work Motivation Strengthening Program to Enhance Employee Performance in Financial Services Organizations*

### **Program Penguatan Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Industri Jasa Keuangan**

<sup>1\*</sup>AR Hidayat, <sup>2</sup>Gary Leonard Hendrik, <sup>3</sup>Andi Rinda Oktariani, <sup>4</sup>Andi Reski Nurhikmah

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Famika, Indonesia

<sup>4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

#### ARTICLE INFO

##### Article History

Received: September 25, 2025

Revise: November 03, 2025

Accepted: November 25, 2025

##### Corresponding author:

Email: [arhidayat.am.4515012035@gmail.com](mailto:arhidayat.am.4515012035@gmail.com)

DOI: [doi.org/10.61220/sipakatau](https://doi.org/10.61220/sipakatau)

Copyright © 2025 The Authors



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

#### ABSTRACT

*This community engagement program aims to strengthen work motivation as a strategic effort to improve employee performance within financial services organizations. The primary challenge faced by management involved declining morale, reduced commitment, and decreasing service quality, which collectively impacted overall productivity. To address these issues, the program implemented a series of motivation-enhancing activities, including training sessions, group discussions, role-play simulations, and coaching, utilizing a participatory approach. Employees were actively involved in identifying core problems, reflecting on work behaviors, and developing action plans and collective commitments. The results indicate a significant improvement in motivation, discipline, and job satisfaction. Based on pre-test and post-test evaluations, work motivation increased by 22.4%, accompanied by measurable improvements in both individual and team performance. The program effectively contributed to strengthening a productive and service-oriented work culture, demonstrating that participatory interventions can serve as an effective strategy to enhance employee performance in the financial services sector.*

**Keywords:** work motivation, employee performance, banking, community service program, service quality

#### ABSTRAK

Program Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja sebagai strategi dalam memperkuat kinerja pegawai pada organisasi jasa keuangan. Tantangan utama yang dihadapi manajemen adalah menurunnya semangat kerja, komitmen, serta kualitas pelayanan yang berdampak pada produktivitas pegawai. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, program dirancang melalui rangkaian pelatihan peningkatan motivasi, diskusi kelompok, simulasi peran, dan pendampingan yang mengadopsi pendekatan partisipatif. Seluruh pegawai terlibat aktif dalam proses identifikasi masalah, refleksi perilaku kerja, hingga penyusunan rencana aksi dan komitmen perbaikan. Hasil pelaksanaan menunjukkan peningkatan signifikan pada aspek motivasi, kedisiplinan, dan kepuasan kerja. Berdasarkan evaluasi pre-test dan post-test, motivasi kerja meningkat sebesar 22,4%, diikuti perbaikan kinerja individual dan tim yang lebih terukur. Program ini memberikan implikasi positif terhadap penguatan budaya kerja produktif dan pelayanan prima, serta menunjukkan bahwa intervensi berbasis partisipasi dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di sektor jasa keuangan.

**Kata kunci:** motivasi kerja, kinerja pegawai, perbankan, pengabdian kepada masyarakat, kualitas pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya di sektor perbankan, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci keberhasilan organisasi. Pegawai merupakan aset strategis yang menentukan efektivitas

operasional, kualitas pelayanan, serta citra lembaga di mata nasabah (Hasibuan, 2019; Adawiyahet al., 2025). Oleh karena itu, peningkatan motivasi kerja pegawai menjadi aspek penting yang harus terus diperhatikan oleh pihak manajemen bank.

Dalam dunia perbankan yang kompetitif, kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi (Handoko, 2018; Sutrisno, 2019; Uno, 2021). Pegawai tidak hanya dituntut untuk kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk mencapai target yang telah ditetapkan (Mangkunegara & Prabu, 2017; Sedarmayanti, 2018). Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang menghadapi tantangan berupa fluktuasi kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja.

Motivasi kerja berperan penting dalam mendorong pegawai untuk mencapai kinerja optimal. Herzberg (1959) dalam teori dua faktornya menjelaskan bahwa faktor motivator seperti penghargaan, pencapaian, dan pengembangan diri berpengaruh besar terhadap semangat kerja. Oleh karena itu, program peningkatan motivasi kerja perlu menjadi strategi utama dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Motivasi kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti kebutuhan dan tujuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, serta sistem penghargaan (Luthans, 2021; Armstrong & Taylor, 2020). Lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja dan semangat dalam menyelesaikan tugas dengan efektif (Sutarto et al., 2020). Selain itu, kepemimpinan transformasional berperan penting dalam meningkatkan komitmen dan kinerja pegawai melalui pemberian inspirasi dan perhatian individual (Yukl, 2019). Dalam konteks organisasi jasa keuangan, motivasi pegawai sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Organisasi dengan budaya kerja yang kuat cenderung memiliki pegawai yang lebih disiplin, produktif, dan loyal (Schein, 2017; Daft, 2020). Budaya kerja yang sehat mendukung pegawai untuk bekerja secara kolaboratif dan mencapai tujuan bersama.

Sistem penghargaan yang transparan dan adil juga merupakan faktor penting yang menentukan tingginya motivasi kerja pegawai. Penghargaan non-finansial seperti pengakuan, kesempatan berkembang, dan pemberian umpan balik konstruktif memiliki peran besar dalam meningkatkan keterikatan pegawai (Kreitner & Kinicki, 2020; Deci & Ryan, 2018). Kinerja pegawai dalam organisasi jasa keuangan juga dipengaruhi oleh aspek kepuasan kerja dan kualitas hubungan antara pimpinan dan bawahan. Pegawai yang merasakan kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan perilaku positif dan produktif, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan layanan pelanggan (Greenberg, 2019). Selain itu, faktor komunikasi internal memiliki pengaruh signifikan terhadap keterlibatan kerja (employee engagement) karena komunikasi yang efektif dapat menciptakan kepercayaan dan kohesi tim (Wibowo, 2020). Kepemimpinan transaksional dan transformasional memiliki peran berbeda dalam memengaruhi motivasi dan perilaku pegawai. Kepemimpinan transformasional terbukti lebih efektif dalam mendorong inovasi dan komitmen organisasi, sedangkan kepemimpinan transaksional lebih berfokus pada pencapaian target dan efisiensi (Bass & Riggio, 2018). Dalam konteks perbankan, kombinasi kedua gaya kepemimpinan ini mampu meningkatkan ketahanan psikologis pegawai dalam menghadapi tekanan kerja (Rahmawati & Lestari, 2021). Selain itu, manajemen stres kerja juga menjadi faktor penting dalam membentuk kualitas kinerja pegawai. Pegawai yang mampu mengelola stres dengan baik cenderung memiliki ketenangan emosional, fokus kerja tinggi, serta hubungan interpersonal yang lebih harmonis (Ivancevich et al., 2018).

Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di wilayah strategis Kota Makassar, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan pihak manajemen, ditemukan beberapa tantangan terkait penurunan semangat kerja dan kinerja pegawai. Beberapa pegawai menunjukkan gejala kelelahan kerja (*burnout*), menurunnya antusiasme dalam mencapai target, serta berkurangnya inisiatif dalam memberikan pelayanan terbaik. Kondisi ini berpotensi menurunkan produktivitas dan kualitas pelayanan perbankan secara keseluruhan. Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya dilakukan program yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai. Menurut Robbins dan Judge (2017), motivasi merupakan dorongan internal yang menggerakkan individu untuk bertindak menuju pencapaian tujuan tertentu. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan komitmen kerja yang kuat, semangat dalam mencapai target, serta sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi. Dengan demikian, peningkatan motivasi kerja dapat menjadi strategi efektif dalam memperbaiki dan mempertahankan kinerja pegawai.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi akademisi dalam memberikan solusi praktis terhadap permasalahan organisasi, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Melalui program peningkatan motivasi kerja, diharapkan pegawai Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang dapat lebih memahami potensi dirinya, meningkatkan semangat kerja, serta memperkuat komitmen terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Program ini dirancang dalam bentuk pelatihan motivasi kerja dan penguatan budaya organisasi, yang mencakup kegiatan seperti *sharing session*, *role play*, pemberian materi tentang pentingnya motivasi, serta penerapan strategi kerja produktif. Kegiatan ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif sehingga mampu memberikan dampak langsung terhadap perubahan perilaku kerja pegawai.

Dengan adanya kegiatan PKM ini, diharapkan Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, meningkatkan kepuasan kerja pegawai, serta memperkuat kinerja organisasi

secara keseluruhan. Selain itu, program ini juga diharapkan menjadi model yang dapat diterapkan pada cabang-cabang lain sebagai upaya berkelanjutan dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia di lingkungan perbankan.

## 2. METODE

### 2.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang, yang berlokasi di Jl. Boulevard Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kegiatan berlangsung pada tanggal 04 Oktober 2025, dengan rangkaian kegiatan meliputi observasi awal, perancangan program, pelatihan motivasi kerja, serta evaluasi hasil kegiatan.

### 2.2 Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan ini adalah pegawai operasional dan staf administrasi Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang, yang berjumlah sekitar 10 orang. Peserta dipilih berdasarkan hasil koordinasi dengan pihak manajemen cabang, dengan mempertimbangkan variasi jabatan, masa kerja, dan keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan nasabah.

Dalam perencanaan dan implementasinya, program ini mengikuti prinsip-prinsip dasar pengabdian kepada masyarakat sebagaimana ditegaskan oleh Khasanah et al. (2024), yang menekankan pentingnya proses identifikasi kebutuhan mitra, pemilihan metode edukasi yang tepat, serta pelaksanaan kegiatan berbasis partisipatif untuk meningkatkan kebermanfaatan program. Pendekatan ini memastikan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya bersifat seremonial, tetapi benar-benar memberikan dampak nyata melalui kolaborasi, asesmen kebutuhan, dan pendampingan berkelanjutan sesuai kerangka metodologi pengabdian masyarakat berbasis teori dan implementasi.

### 2.3 Pendekatan dan Metode Kegiatan

Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan PKM ini adalah pendekatan partisipatif (*participatory approach*), di mana peserta dilibatkan secara aktif dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari identifikasi permasalahan hingga evaluasi hasil kegiatan. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi beberapa tahapan berikut:

1. Tahap Persiapan
  - a) Melakukan observasi awal untuk mengidentifikasi permasalahan motivasi dan kinerja pegawai.
  - b) Melakukan koordinasi dengan pimpinan cabang untuk menentukan waktu, tempat, dan peserta kegiatan.
  - c) Menyusun materi pelatihan motivasi kerja yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pegawai.
2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan  
Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa metode:
  - a) Penyuluhan dan Pembekalan Teori  
Memberikan materi tentang konsep motivasi kerja, pentingnya sikap positif, disiplin, dan tanggung jawab dalam mencapai target organisasi.
  - b) Pelatihan dan Simulasi (*Role Play & Group Discussion*)  
Melatih pegawai melalui kegiatan interaktif seperti permainan peran, studi kasus, dan diskusi kelompok untuk menumbuhkan semangat kerja dan kebersamaan.
  - c) *Sharing Session* dan *Coaching*  
Melibatkan narasumber dari bidang HR dan psikologi kerja untuk memberikan pendampingan personal terkait cara membangun motivasi diri dan menghadapi tekanan kerja.
  - d) Penyusunan Komitmen Bersama  
Menyusun kesepakatan tim mengenai nilai-nilai kerja, target individu, serta strategi peningkatan kinerja di lingkungan kerja Bank Mega.
3. Tahap Evaluasi dan Tindak Lanjut  
Evaluasi dilakukan dengan dua cara:
  - a) Evaluasi kuantitatif: melalui penyebaran angket *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur perubahan tingkat motivasi kerja dan persepsi kinerja setelah pelatihan.
  - b) Evaluasi kualitatif: melalui wawancara dan observasi langsung terhadap perubahan perilaku kerja, kedisiplinan, dan semangat tim.
  - c) Hasil evaluasi digunakan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen Bank Mega dalam penyusunan kebijakan pengembangan SDM di masa mendatang.
4. Alat dan Bahan  
Kegiatan ini menggunakan alat dan bahan berupa:
  - a) Modul pelatihan dan lembar kerja peserta.
  - b) LCD projector dan papan tulis.
  - c) Kuesioner *pre-test* dan *post-test*.
  - d) Media motivasi (video inspiratif dan studi kasus).

- e) Formulir evaluasi kegiatan.
5. Analisis Data  
Data hasil kegiatan dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif sederhana.
  - a) Data kuantitatif dari hasil angket diolah untuk melihat peningkatan skor motivasi kerja sebelum dan sesudah pelatihan.
  - b) Data kualitatif dari wawancara dan observasi digunakan untuk menggambarkan perubahan perilaku dan suasana kerja pegawai.
 Analisis ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program PKM dalam meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan selama dua hari pada minggu kedua bulan Oktober 2025 di ruang pertemuan Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang. Kegiatan diikuti oleh 25 orang pegawai yang terdiri atas staf operasional, *customer service*, *teller*, dan bagian administrasi. Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan mendapat dukungan penuh dari pimpinan cabang. Tim pelaksana PKM menyajikan beberapa sesi, antara lain:

1. Sesi I – Pembekalan Materi Motivasi Kerja:  
Menjelaskan konsep motivasi, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta pentingnya peran motivasi terhadap peningkatan kinerja pegawai.
2. Sesi II – *Role Play* dan Diskusi Kelompok:  
Peserta dilibatkan dalam simulasi kasus tentang tantangan kerja di dunia perbankan, yang bertujuan melatih kerja sama, empati, dan inisiatif.
3. Sesi III – *Sharing Session* dan Refleksi Diri:  
Peserta berbagi pengalaman mengenai kendala motivasi dan strategi pribadi dalam menjaga semangat kerja.
4. Sesi IV – Penyusunan Komitmen dan Rencana Aksi:  
Pegawai menyusun pernyataan komitmen bersama untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berorientasi pada pelayanan prima.

#### 3.2 Hasil Kegiatan

Hasil kegiatan PKM menunjukkan adanya peningkatan motivasi dan kesadaran diri pegawai setelah mengikuti program. Berdasarkan hasil angket *pre-test* dan *post-test*, diperoleh temuan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Angket *Pre-Test* dan *Post-Test*

No.	Aspek yang Diukur	Rata-rata Sebelum Kegiatan	Rata-rata Sesudah Kegiatan	Peningkatan (%)
1	Motivasi kerja	72,4	88,6	22,4%
2	Komitmen terhadap organisasi	74,1	86,2	16,3%
3	Kedisiplinan dan tanggung jawab	76,8	90,0	17,3%
4	Kepuasan kerja	70,5	85,7	21,6%

Sumber: Analisis data *pre-test*, (2025)

Selain peningkatan angka motivasi kerja, hasil wawancara dan observasi juga menunjukkan perubahan perilaku positif pegawai, antara lain:

1. Pegawai lebih aktif berpartisipasi dalam rapat dan kegiatan tim.
2. Terjadi peningkatan komunikasi antarbagian, terutama antara *frontliner* dan staf administrasi.
3. Pegawai menunjukkan antusiasme dan sikap positif dalam melayani nasabah.
4. Terbangun suasana kerja yang lebih harmonis dan saling mendukung.



Gambar 1. Pembekalan Materi Motivasi Kerja

### 3.3 Pembahasan

Pelaksanaan program peningkatan motivasi kerja terbukti memberikan dampak positif terhadap kinerja dan perilaku kerja pegawai. Berdasarkan hasil kegiatan, motivasi kerja meningkat signifikan setelah pegawai mendapatkan pelatihan dan pendampingan. Hasil kegiatan PKM yang menunjukkan peningkatan motivasi kerja pegawai sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis partisipatif mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kolaborasi tim (Noe, 2020). Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi pegawai tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal antarpegawai, penggunaan metode evaluasi pre-test dan post-test merupakan teknik umum dalam mengevaluasi dampak pelatihan terhadap perubahan perilaku pegawai (Armstrong & Taylor, 2020). Peningkatan skor motivasi dan komitmen kerja pada kegiatan PKM ini membuktikan bahwa desain pelatihan motivasi memberikan dampak yang baik.

Hasil ini sejalan dengan teori Herzberg (1959) yang menyebutkan bahwa motivator seperti penghargaan, pencapaian, dan pengakuan berperan penting dalam meningkatkan semangat kerja. Dalam konteks Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang, bentuk motivator tersebut diwujudkan melalui:

1. Pemberian kesempatan untuk mengembangkan diri.
2. Pujian atas hasil kerja yang baik.
3. Peningkatan kerja sama tim.
4. Pembentukan komitmen bersama untuk mencapai target cabang.

Selain itu, program ini memperkuat hasil penelitian Robbins dan Judge (2017) yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan faktor penggerak utama kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki dorongan internal yang kuat akan lebih disiplin, bertanggung jawab, dan produktif dalam menjalankan tugas. Secara umum, kegiatan PKM ini memberikan manfaat nyata bagi organisasi, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan kerja bank.
2. Membangun budaya kerja positif dan sinergi antardepartemen.
3. Menumbuhkan loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa kolaborasi antara pihak akademisi dan praktisi perbankan dapat menciptakan solusi yang aplikatif dan berdampak langsung bagi peningkatan kualitas kerja.

### 3.4 Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung:
  - a) Dukungan penuh dari pimpinan cabang dan bagian HRD.
  - b) Antusiasme tinggi dari peserta pelatihan.
  - c) Materi pelatihan yang relevan dan mudah dipahami.
2. Faktor Penghambat:
  - a) Keterbatasan waktu pelaksanaan kegiatan karena padatnya jadwal operasional bank.
  - b) Beberapa pegawai masih kesulitan mengubah kebiasaan kerja lama yang kurang produktif.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan mendapatkan respon positif dari seluruh peserta. Berdasarkan hasil pelaksanaan, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu, program peningkatan motivasi kerja yang dilaksanakan melalui pelatihan, diskusi kelompok, dan *coaching* terbukti mampu meningkatkan semangat dan kesadaran kerja pegawai Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang, terdapat peningkatan signifikan pada aspek motivasi, kedisiplinan, komitmen, dan kepuasan kerja, sebagaimana terlihat dari hasil *pre-test* dan *post-test* serta pengamatan langsung selama kegiatan, program ini memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja pegawai, baik secara individu maupun tim, terutama dalam hal komunikasi, tanggung jawab, dan pelayanan kepada nasabah. Keberhasilan kegiatan ini didukung oleh dukungan manajemen, partisipasi aktif peserta, serta relevansi materi pelatihan dengan kondisi kerja perbankan, dan hasil kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan motivasi kerja merupakan strategi efektif dalam membangun budaya kerja yang produktif, inovatif, dan berorientasi pada kinerja tinggi.

Agar kegiatan ini memberikan dampak yang lebih luas dan berkelanjutan, maka menghasilkan tiga kelompok rekomendasi utama. Bagi Manajemen Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang, disarankan untuk membentuk sistem berkelanjutan dengan melakukan evaluasi rutin serta pelatihan berkelanjutan guna menjaga semangat dan kinerja pegawai. Selain itu, manajemen perlu memperkuat motivasi eksternal dengan meningkatkan sistem *reward and recognition* sebagai bentuk apresiasi atas prestasi, dan mengembangkan program *mentoring* internal untuk memperkuat pembinaan, khususnya bagi pegawai baru. Sementara itu, Bagi Pegawai Bank Mega, diharapkan mereka dapat terus menginternalisasi dan menerapkan nilai-nilai motivasi dan komitmen kerja yang telah diperoleh selama kegiatan PKM. Pegawai juga perlu aktif dalam membangun budaya kerja yang saling mendukung dan terbuka terhadap umpan balik positif demi peningkatan kinerja kolektif. Terakhir, Bagi Perguruan Tinggi dan Tim Pengabdian, disarankan agar kegiatan PKM serupa dapat dikembangkan lebih lanjut dalam bentuk pelatihan lanjutan (*advanced training*) yang berfokus pada kepemimpinan, komunikasi efektif, dan manajemen

stres. Selain itu, penting untuk melaksanakan penelitian tindak lanjut (*follow-up research*) guna mengukur keberlanjutan dampak jangka panjang kegiatan ini terhadap produktivitas dan loyalitas kerja pegawai.

## REFERENSI

- Adawiyah, R., Hendrik, G. L., Oktariani, A. R., & Nurhikmah, A. R. (2025). *Program Peningkatan Motivasi Kerja Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Bank di Bank Mega Cabang Makassar Panakkukang*. Jurnal Sipakatau: Inovasi Pengabdian Masyarakat, 2(5), 232–237.
- Armstrong, M. (2021). *Performance Management*. London: Kogan Page.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2018). *Transformational Leadership*. New York: Psychology Press.
- Daft, R. L. (2020). *Management*. Boston: Cengage Learning.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2018). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. New York: Guilford Press.
- Greenberg, J. (2019). *Behavior in Organizations*. New York: Pearson.
- Handoko, T. Hani. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2018). *Organizational Behavior and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Khasanah, U., Trisnawati, S. N. I., Isma, A., Alanur, S. N., Maida, A. N., Nainiti, N. P. P. E., Amin, L. H., Aryawati, N. P. A., Murwati, M., Bangu, B., & Maulida, C. (2024). *Metodologi Pengabdian Kepada Masyarakat: Teori dan Implementasi*. Penerbit Tahta Media.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2020). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2021). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A. A., & Prabu, A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noe, R. A. (2020). *Employee Training and Development*. New York: McGraw-Hill.
- Rahmawati, S., & Lestari, D. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 112–124.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutarto, J., Putri, R., & Nugraheni, W. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 45–59.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Uno, H. B. (2021). *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan dan Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yukl, G. (2019). *Leadership in Organizations*. Boston: Pearson.