

## ABSTRAK

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan pelanggannya. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk meneliti *bagaimana model peningkatan komitmen normatif serta kompetensi pada peningkatan kinerja sumber daya manusia dalam konteks nilai organisasi*". Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research* dengan populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Mandiri di Kabupaten Kudus yang berjumlah 158 orang dan menggunakan tehnik sampling insidental sampling, kemudian data dianalisis dengan PLS. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja namun kompetensi berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif, komitmen normatif ditemukan memiliki hubungan signifikan terhadap kinerja, Nilai organisasi tidak memoderasi hubungan antara komitmen normatif dan kinerja.

Kata kunci : komitmen normatif, kompetensi, pada peningkatan kinerja sumber daya manusia dalam konteks nilai organisasi

## **ABSTRACT**

*Banking industry nowadays having a tremendous rapid growth, this situation raises competitive and rigorous banking business. Banks as financial institutions whose provides monetary storage services and provide back in a variety of alternative loans needs to focus on the services performance to satisfy customers. Since performance still becomes a hot topic of management so it was important to know the factors that affect the performance of human resources. Thus, this study aims to examine how to improve performance trough normative commitment and competence with the moderating effect of organization value ".*

*This research is an explanatory research with the population in this study are 158 employees of Bank Mandiri in Kudus regency taken with the incidental sampling technique, then the data were analyzed by the PLS analitical software. The result showed that the competence does not have significant influence on the performance, but has significant effect on normative commitment, normative commitment was found to have a significant relationship to performance, value of an organization does not moderate the relationship between normative commitment and performance.*

*Keywords : normative commitment, competence, performance improvement of human resources in the context of organizational values.*