

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (persero)Tbk
MAKASSAR**

**SUDIRMAN Y
1057204455 13**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2017**

**PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (persero)Tbk
MAKASSAR**

**SUDIRMAN. Y
10572 04455 13**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMDIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

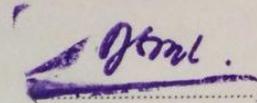
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan surat keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0002 /2018 Tahun 1439 H/ 2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Ahad, 4 Februari 2018 M/18 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

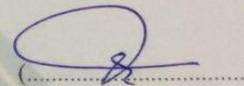
Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian

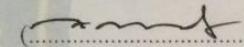
Pengawas Umum : Dr. H. Rahman Rahim, SE, MM
(Rektor Unismuh Makassar)



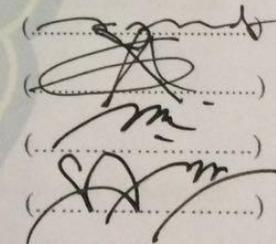
Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)



Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, SE, M.Si
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)



Penguji : 1. Drs. Sultan Sarda, MM
2. Samsul Rizal, SE., MM
3. Dr. Agus Salim HR, SE., MM
4. Abd. Salam HB, SE., M.Si.Ak



Disetujui Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903 078

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
BANK MANDIRI (persero) Tbk MAKASSAR**

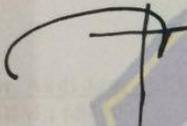
Nama Mahasiswa : SUDIRMAN Y
NIM : 105720445513
Jurusan : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Perguruan tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

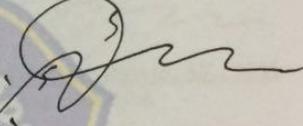
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan di ajukan di depan
panitia pengiji skripsi Strata satu (S1) pada hari Ahad, 02 Februari 2018. Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Andi Jamah, SE., M.Si
NBM. 651507

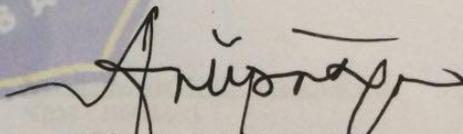

Muh Nur Rasvid, S.E., MM
NBM. 1085576

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan Manajemen


Ismail Rasidong, SE., MM
NBM : 903078


Moh. Aris Pasigai, SE., MM
NBM : 1093485

ABSTRAK

Mulyana, Stambuk 10720444713 **Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Mandiri (persero)Tbk Makassar**, dibimbing Dr. Andi Jam'an. SE., M.Si dan Muh Nur Rasyid, S.E., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah “Kepuasan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero)Tbk Makassar”.

Metode analisis yang digunakan ialah regresi linear berganda dan pengolahan data primer menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) V. 20,0. Analisis data yang digunakan melalui analisis data Deskriptif dan data kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, dan kuesioner.

Hasil penelitian diperoleh pengujian parsial (uji t) antara variabel motivasi dan kepuasan kerja terhadap variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai T hitung x_1 sebesar 2,179 lebih besar dari nilai T table sebesar 1,677 dengan nilai signifikan sebesar 0,034 yang lebih kecil dari 0,050 sedangkan x_2 sebesar 5,874 lebih besar dari nilai T table sebesar 1,677 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,050. dan dari nilai F hitung sebesar 23,496 lebih besar dari nilai F table sebesar 3,19. Dan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000.

Kata kunci = **Kepuasan, motivasi kerja, dan kinerja.**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alaamiin, segala puji hanya milik Allah Azza Wa Jalla, Rabb semesta alam. Penulis panjatkan rasa syukur kehadiran-Nya yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Salam dan shalawat senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah Muhammad Sallallahu 'Alaihi Wassallam sebagai satu-satunya suri tauladan dalam menjalankan aktivitas keseharian di atas permukaan bumi ini, juga kepada keluarga Beliau, para sahabatnya, dan orang-orang mukmin yang senantiasa istiqomah meniti jalan hidup, hingga akhir zaman dengan Islam sebagai satu-satunya agama yang diridhai Allah Azza Wa Jalla.

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (persero)Tbk MAKASSAR”** ini penulis hadirkan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar..

Penulis menyadari sedalam-dalamnya bahwa skripsi ini, terwujud berkat uluran tangan dari insan-insan yang telah digerakkan hatinya oleh Sang Khaliq untuk memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan bagi penulis. Oleh sebab itu, penulis menghaturkan terima kasih dan rasa hormat yang tak terhingga dan teristimewa kepada kedua orang tuaku tercinta, terkhusus Ibunda saya Suriati, segala cinta, kasih sayang, dan doa serta segala pengorbanannya selama masa pendidikanku baik moril dan materil yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.

Ucapan terima kasih dan penghargaan khusus yang sebesar-besarnya kepada:

Dr. Andi Jam.an, SE., M.Si dan Muh Nur Rasyid, S.E., MM selaku pembimbing I dan II yang dengan segala arahan, petunjuk, kesediaan, perhatian, keikhlasan meluangkan waktunya mulai dari pelaksanaan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Selanjutnya, ucapan terima kasih pula dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong , S.E., MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta staf atau usaha Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, S.E., MM Ketua Jurusan Manajemen dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Muh Nur Rasyid, S.E., MM selaku penasehat akademik penulis.
5. Terimakasih kepada Pimpinan PT.Bank Mandiri Cabang Makassar yang bersedia untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian.
6. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat..
7. Teman Manajemen 08-13 (Amandel), sahabat luar kampus dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
8. Untuk keluarga lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendoakan dan memberikan semangat, dukungan buat penulis dalam menyelesaikan pendidikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis menerima saran dan kritik yang sifatnya konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah, penulis memohon ridha dan magfirah-Nya, semoga segala dukungan serta bantuan semua pihak mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin ya robbal'alaamiin.

Wassalam.

Makassar, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kepuasan Kerja.....	9
2.1.1 Teori - teori Kepuasan Kerja.....	10
2.2 Motivasi	19
2.2.1 Teori teori Motivasi.....	20
2.3 Kinerja karyawan	25
2.4 Hubungan Kepuasan Kerja, Motivasi dan Kinerja	28
2.4.1 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja	29
2.4.2 Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu.....	30
2.6 Kerangka Pikir	31
2.7 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2 Metode Pengumpulan Data	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	35
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	36
3.5 Defenisi Operasional Variabel	36
3.5.1 Kepuasan Kerja	36
3.5.2 Motivasi	37
3.5.3 Kinerja	37
3.5.4 Skala Pengukuran	38
3.6 Metode Analisis	39
3.6.1 Analisis Regresi Berganda	39
3.6.2 Uji T-test	39
3.6.3 Uji F	40
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	42
4.1 Sejarah Ringkas Perusahaan	42
4.2 Visi dan Misi Bank Mandiri	44
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden	49
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	51
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji	52
5.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	54
5.2.1 Variabel Kepuasan Kerja (X1)	54
5.2.2 Variabel Motivasi Kerja (X2)	56
5.2.3 Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	58
5.3 Analisa Data.....	59
5.3.1 Analisis linear berganda.....	59
5.4 Pengujian Hipotesis.....	62
5.4.1 Uji Parsial dengan T-test.....	62
5.4.2 Uji Simultan Dengan F-Test (Anovab).....	63
5.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	64
5.5 Pembahasan	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
6.1 Simpulan	67
6.2 Saran-saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan hasil penelitian terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional variable penelitian.....	38
Table 5.1 Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	49
Table 5.2 Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin .	50
Table 5.3 Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	51
Table 5.4 Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	52
Table 5.5 Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Gaji.....	52
Table 5.6 Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Kepuasan Kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar	54
Table 5.7 Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Motivasi Kerja Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Sulawesi Makassar	55
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar	58
Tabel 5.9 Analisis Linear Berganda.....	60
Tabel 5.10 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik T).....	62
Tabel 5.11 Uji Simultan denfan F-test	63
Table 5.12 Uji Koefisien Determinasi (R Square)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. PERSURATAN

- 1) Surat Permohonan Izin Penelitian
- 2) Surat Keterangan Penelitian

2. Kuesioner

3. Hasil Kuesioner

4. Analisis Data

- 1) Hasil Uji F
- 2) Hasil Uji T
- 3) Model Summary

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Karyawan merupakan asset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelolah dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pegawai menurut Hariadja (2002: 291) dapat dilihat bahwa “ pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan - aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai. ”

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handoko, 2000: 192). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah

tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Semua jenis perusahaan sebenarnya membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan hal kepuasan kerja para karyawannya. Sebagaimana yang dikemukakan Handoko (1995: 196) “ Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.”

Aspek – aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja karyawan antara lain : faktor individual (umur, jenis kelamin, sikap pribadi terhadap pekerjaan), faktor hubungan antar karyawan (hubungan antar manajer dan karyawan, hubungan sosial antara sesama karyawan, sugesti dari teman sekerja, faktor fisik dan kondisi tempat kerja, emosi dan situasi kerja) faktor eksternal (keadaan keluarga, rekreasi, pendidikan). Aspek tersebut memberikan motivasi agar kepuasan kerja tercapai bagi karyawan. Dan yang berkewajiban memenuhi tercapainya kepuasan kerja tersebut adalah setiap pimpinan perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat memotivasi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan.

Selain itu kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif dilingkungan perusahaan.

Kepuasan kerja akan diamati karena manfaat yang didapat, baik untuk karyawan maupun untuk perusahaan, bagi karyawan diteliti tentang sebab dan sumber kepuasan kerja, serta usaha yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, Sedangkan bagi perusahaan penelitian dilakukan untuk tercapainya tujuan perusahaan. Disamping itu akan diteliti apakah motivasi juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut.

Robin dan Judge (2008: 222), mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk

mencapai tujuannya. Dari definisi tersebut dapat dicermati bahwa motivasi menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu yang diinginkan.

Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan - perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi - kondisi kondusif itu bisa bermacam - macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing masing. Tapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain lain. Kepuasan kerja dan motivasi kerja juga akan diteliti apakah mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Simammora mengungkapkan dalam buku Sumber Daya Manusia (1995: 327) kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar sebagian dari kondisi-kondisi kondusif dalam menjaga motivasi karyawan itu juga sudah jadi perhatian oleh Divisi Sumber Daya Manusia / HRDnya. Diantaranya kesempatan untuk seleksi karir untuk jenjang yang lebih tinggi, program *reward* untuk karyawan

berprestasi. Namun dalam beberapa hal tertentu ternyata juga masih ditemukan kondisi yang kontradiktif, yang bila diamati, juga akan dapat berpotensi menurunkan bahkan mematikan motivasi. Misalnya adanya perbedaan usia pensiun yang lebih dini bagi karyawan *frontliners* serta penempatan karyawan yang hanya pada posisi / bagian yang sama dalam waktu yang relatif lama.

Dalam penulisan skripsi ini lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan atau karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Makassar, apakah karyawan karyawan merasa puas dengan kondisi gedung kantor yang sudah tua, penempatan karyawan pada bagian atau bidang kerja yang sama untuk rentang waktu yang cukup lama, akankah berpengaruh pada kepuasan kerja dan motivasi dari karyawan tersebut dalam bekerja, karena karyawan rentan sekali untuk mengalami kejenuhan akibat pekerjaan monoton yang dijalani. Sampai saat ini masih ada *frontliners* yang bekerja pada posisi yang sama lebih dari sepuluh tahun, bahkan dari zaman *eks legasi* (masa sebelum Bank Mandiri melakukan *merger*), mereka telah menjadi *frontliners*, tanpa pernah dimutasi. Kalaupun ada pelaksanaan mutasi, yang dimutasi hanya tempat bekerja saja tanpa dibarengi mutasi jenis pekerjaannya.

Bekerja pada bidang tugas yang sama untuk waktu yang panjang akan mudah membuat karyawan merasa bosan. Rutinitas kerja yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu pasti akan sampai pada titik kejenuhan, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak dapat dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan, karena mungkin mereka

tidak lagi mempunyai motivasi yang cukup untuk perlu melakukan itu. Karena tahu posisi mereka tidak akan berubah, bisa menyebabkan karyawan tidak lagi punya minat dan kemauan untuk mengembangkan diri, dan pada titik tertentu mungkin saja menjadi tidak peduli dengan produk atau program yang ingin diekspos oleh perusahaan, sebab bagi mereka itu sama sekali tidak akan mempengaruhi posisi dan karir mereka.

Kondisi itu bila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh Manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan, akan dapat menjadi bumerang yang bias merugikan perusahaan. Sebab sebagai ujung tombak, karyawan *frontliners* sesungguhnya adalah *etalase* perusahaan di mata konsumen (nasabah). Bagi masyarakat awam, prilaku dan tampilan yang ditunjukkan oleh *frontliners* merupakan representasi dari perusahaan itu dalam pikiran mereka. Oleh sebab itu pengelolaan pada bagian *frontliners* semestinya dijadikan suatu hal yang strategis oleh semua perusahaan jasa, termasuk oleh Bank Mandiri. Begitu juga halnya dengan karyawan yang bekerja pada bagian *back office*.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, tertarik untuk dibahas dalam bentuk penyusunan tugas akhir atau skripsi yang diberi judul: **"Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada pt. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar."**

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijabarkan pada latar belakang dan berdasarkan pengamatan serta pengalaman yang dialami, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar ?
3. Variabel manakah yang berpengaruh secara Dominan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar ?
4. Variabel manakah yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk. Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara Parsial Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar.
2. Untuk mengetahui secara Parsial Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar.
3. Untuk mengetahui Variabel manakah yang paling berpengaruh secara Dominan antara Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar.

4. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh secara dominan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Makassar?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan Motivasi Kerja sehingga dapat mendorong Motivasi Karyawan dalam bekerja untuk mendapatkan hasil Kinerja yang lebih baik lagi.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan Sumber daya Manusia.

2. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan penalaman berharga dalam menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dan sebagai awal informasi penelitian lanjutan, serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 pada Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Menurut Handoko (2000:193) "Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Banyak faktor yang dapat menjadi penentu bagi kepuasan pegawai, salah satunya adalah pekerjaan itu sendiri. Hackman dan Oldham menguraikan yang dikutip Robbins (2001: 447), inti dari pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. *Skill Variety*

Semakin banyak variasi tugas yang dilakukan oleh pegawai dalam pekerjaannya, semakin menantang pekerjaan bagi mereka.

2. *Task Identity*

Sejauh mana pekerjaan menuntut diselesaikannya suatu pekerjaan yang utuh dan dapat dikenali.

3. *Task Significance*

Sejauh apa dampak pekerjaan yang dilakukan dapat mempengaruhi pekerjaan atau bahkan kehidupan orang lain. Hal ini akan membawa dampak penghargaan psikologis.

4. *Autonomy*

Sejauh mana pekerjaan memberi kebebasan, ketidak tergantungan, dan keleluasaan untuk mengatur jadwal pekerjaannya, membuat keputusan dan menentukan prosedur pekerjaan yang dipakai.

5. *Feedback*

Sejauh mana pelaksanaan kegiatan pekerjaan menghasilkan informasi bagi individu mengenai keefektifan kinerjanya.

Kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh tanggapan terhadap nilai *intrinsic* dan *extrinsic reward*. Yang dimaksud dengan nilai *intrinsic reward* yaitu timbulnya suatu perasaan dalam diri pegawai karena pekerjaan yang dilakukan. Yang termasuk dalam *extrinsic reward* adalah perasaan suka akan pekerjaannya, rasa tanggung jawab, tantangan dan pengakuan. *Extrinsic reward* adalah situasi yang terjadi diluar pekerjaan, misalnya karena bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan, maka pegawai mendapatkan upah, gaji, dan bonus.

2.1.1. Teori - teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja akan dikemukakan enam orientasi umum terhadap kepuasan kerja, yang kesemuanya mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja serta menggambarkan proses yang menentukan kepuasan kerja bagi individu.

1. Teori Ketidaksesuaian

Menurut Locke kepuasan atau ketidak puasan dengan aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) antara apa yang dianggap telah didapatkan dengan apa yang diinginkan. Jumlah yang “diinginkan” dari karakteristik pekerjaan didefinisikan sebagai jumlah minimum yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan anda. Seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan, semakin besar ketidakpuasannya, Jika lebih banyak jumlah faktor pekerjaan yang diterima secara minimal dan kelebihanannya menguntungkan (misalnya : upah ekstra, jam kerja yang lebih lama) orang yang bersangkutan akan sama puasnya bila terdapat selisih dari jumlah yang diinginkan.

Proter mendefinisikan kepuasan sebagai selisih dari banyaknya sesuatu yang “seharusnya ada” dengan banyaknya “apa yang ada”. Konsepsi ini pada dasarnya sama dengan model Locke, tetapi “apa

yang seharusnya ada” menurut Locke berarti penekanan yang lebih banyak pada pertimbangan-pertimbangan yang adil dan kekurangan atas kebutuhan-kebutuhan karena determinan dari banyaknya faktor pekerjaan yang lebih disukai. Studi Wanous dan Laler menemukan bahwa para pekerja memberikan tanggapan yang berbeda-beda menurut bagaimana kekurangan/selisih itu didefinisikan. Keduanya menyimpulkan bahwa orang memiliki lebih dari satu jenis perasaan terhadap pekerjaannya, dan tidak ada “cara yang terbaik” yang tersedia untuk mengukur kepuasan kerja.

Kesimpulannya teori ketidaksesuaian menekankan selisih antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual (kenyataan), jika ada selisih jauh antara keinginan dan kekurangan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan maka orang menjadi tidak puas. Tetapi jika kondisi yang diinginkan dan kekurangan yang ingin dipenuhi ternyata sesuai dengan kenyataan yang didapat maka ia akan puas.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*).

Teori keadilan memerinci kondisi-kondisi yang mendasari seorang bekerja akan menganggap fair dan masuk akal insentif dan keuntungan dalam pekerjaannya. Teori ini telah dikembangkan oleh Adam dan teori ini merupakan variasi dari teori proses perbandingan sosial. Komponen utama dari teori ini adalah “input”, “hasil”, “orang bandingan” dan “keadilan dan ketidakadilan” . Input adalah sesuatu yang bernilai bagi

seseorang yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti: pendidikan, pengalaman, kecakapan, banyaknya usaha yang dicurahkan, jumlah jam kerja, dan peralatan atau perlengkapan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pekerja yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol status, penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau ekspresi diri.

Menurut teori ini, seorang menilai fair hasilnya dengan membandingkan hasilnya: rasio inputnya dengan hasil: rasio input seseorang/sejumlah orang bandingan. Orang bandingan mungkin saja dari orang-orang dalam organisasi maupun organisasi lain dan bahkan dengan dirinya sendiri dengan pekerjaan- pekerjaan pendahulunya. Teori ini tidak memerinci bagaimana seorang memilih orang bandingan atau berapa banyak orang bandingan yang akan digunakan. Jika rasio hasil : input seorang pekerja adalah sama atau sebanding dengan rasio orang bandingannya, maka suatu keadaan adil dianggap ada oleh para pekerja. Jika para pekerja menganggap perbandingan tersebut tidak adil, maka keadaan ketidakadilan dianggap adil.

Ketidakadilan merupakan sumber ketidak puasan kerja dan ketidakadilan menyertai keadaan tidak berimbang yang menjadi motif tindakan bagi seseorang untuk menegakkan keadilan. Tabel berikut ini merinci kondisi-kondisi dimana ketidakadilan karena kompensasi lebih, dan

ketidakadilan karena kompensasi kurang, menganggap bahwa input total dan hasil total dikotomi pada skala nilai sebagai “tinggi” atau “rendah”. Tingkat ketidakadilan akan ditentukan atas dasar besarnya perbedaan antar rasio hasil: input seseorang pekerja dengan rasio hasil: input orang bandingan, dianggap semakin besar ketidakadilan.

Teori keadilan memiliki implikasi terhadap pelaksanaan kerja para pekerja disamping terhadap kepuasan kerja. Teori ini meramalkan bahwa seorang pekerja akan mengubah input usahanya bila tindakan ini lebih layak daripada reaksi lainnya terhadap ketidakadilan. Seorang pekerja yang mendapat kompensasi kurang dan dibayar penggajian berdasarkan jam kerja akan mengakibatkan keadilan dengan menurunkan input usahanya, dengan demikian mengurangi kualitas atau kuantitas dari pelaksanaan kerjanya, Jika seorang pekerja mendapatkan kompensasi kurang dari porsi substansinya gaji atau upahnya terkait pada kualitas pelaksanaan kerja (misalnya upah perpotong) ia akan meningkatkan pendapatan insentifnya tanpa meningkatkan usahanya. Jika pengendalian kualitas tidak ketat, pekerja biasanya dapat meningkatkan kuantitas outputnya tanpa usaha ekstra dengan mengurangi kualitasnya.

Kesimpulannya teori keadilan ini memandang kepuasan adalah seseorang terhadap keadilan atau kewajaran imbalan yang diterima.

3. Teori Dua Faktor

Teori ini diperkenalkan oleh Herzberg dalam tahun 1959, berdasarkan atas penelitian yang dilakukan terhadap 250 responden pada sembilan buah perusahaan di Pittsburg. Dalam penelitian tersebut Herzberg ingin menguji hubungan kepuasan dengan produktivitas.

Menurut Herzberg dalam Sedarmayanti (2001) mengembangkan teori hierarki kebutuhan Maslow menjadi teori dua faktor tentang motivasi. Dua faktor itu dinamakan faktor pemuas (*motivation factor*) yang disebut dengan *satisfier* atau *intrinsic motivation* dan faktor pemelihara (*maintenance factor*) yang disebut dengan *disatisfier* atau *extrinsic motivation*. Faktor pemuas yang disebut juga motivator yang merupakan faktor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri seseorang tersebut (kondisi intrinsik) antara lain:

1. Prestasi yang diraih (*achievement*)
2. Pengakuan orang lain (*recognition*)
3. Tanggungjawab (*responsibility*)
4. Peluang untuk maju (*advancement*)
5. Kepuasan kerja itu sendiri (*the work it self*)
6. Kemungkinan pengembang karir (*the possibility of growth*)

Sedangkan factor pemeliharaan (*maintenance factor*) di sebut juga *hygiene factor* merupakan factor yang berkaitan dengan pemenuhan

kebutuhan untuk memelihara keberadaan karyawan sebagai manusia, pemilihan ketentraman dan kesehatan. Faktor ini juga disebut *dissatisfier* (sumber ketidakpuasan) yang merupakan tempat pemenuhan kebutuhan tingkat rendah yang dikualifikasikan ke dalam factor ekstrinsik, meliputi:

1. Kompensasi
2. Keamanan dan keselamatan kerja
3. Kondisi kerja
4. Status
5. Prosedur perusahaan
6. Mutu dan supervisi teknis dari hubungan interpersonal diantara teman, sejawat dengan atasan, dan dengan bawahan.

Kesimpulannya dalam teori dua faktor bahwa terdapat factor Pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja, dan yang kedua faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja adalah motivator primer yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, sebaliknya ketidakpuasan pada dasarnya berkaitan dengan memuaskan anggota organisasi dan menjaga mereka tetap dalam organisasi dan itu berkaitan dengan lingkungan.

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki sikap yang positif dengan pekerjaan sehingga akan memacu untuk melakukan

pekerjaan dengan sebaik-baiknya, sebaliknya adanya kemangkiran, hasil kerja yang buruk, bekerja kurang bergairah, serta prestasi yang rendah.

Karyawan akan merasa puas bekerja jika memiliki persepsi selisih antara kondisi yang diinginkan dan kekurangan dapat dipenuhi sesuai kondisi aktual (kenyataan), karyawan akan puas jika imbalan yang diterima seimbang dengan tenaga dan ongkos individu yang telah dikeluarkan, dan karyawan akan puas jika terdapat faktor yang pencetus kepuasan kerja (*satisfier*) lebih dominan daripada faktor pencetus ketidakpuasan kerja (*dissatisfier*).

4. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adam (1960) menyebutkan beberapa komponen yaitu *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-in-equity*.

Pandangan Wexley dan Yukl (1977), mengemukakan beberapa komponen dari teori keseimbangan di antaranya yaitu (Mangkunegara, 2001: 120).:

1. *Input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja, misalnya pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja.
2. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai, misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol,

pengenalan kembali, kesempatan untuk berprestasi atau mengekspresikan diri.

3. *Comparison person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama seseorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya.
4. *Equity-in-equity* adalah teori yang menyatakan seorang pegawai dalam organisasi merasa puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *inputoutcome* pegawai lain (*comparison person*). Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (*equity*) maka pegawai tersebut akan merasa puas, Tetapi apabila terjadi tidak seimbang (*inequity*) dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu *over compensation inequity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya) dan sebaliknya *under compensation inequity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding atau *comparison person*).

5. Teori Pemenuhan Kebutuhan

Pandangan Mangkunegara (2001: 121) menjelaskan bahwa teori kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Oleh karena itu, seorang pegawai akan merasa puas apabila pegawai mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin

besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai itu akan merasa tidak puas.

6. Teori Pandangan Kelompok Sosial

Mangkunegara (2001: 121) menyatakan bahwa teori kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Pada hakikatnya, teori pandangan kelompok sosial atau acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

2.2. Motivasi

Salah satu aspek memanfaatkan pegawai ialah pemberian motivasi (daya perangsang) kepada pegawai, dengan istilah populer sekarang pemberian kegairahan bekerja kepada pegawai dengan memanfaatkan pegawai yang memberi manfaat kepada perusahaan. Maksud manfaat disini adalah tercapainya tujuan perusahaan. Ini berarti bahwa setiap pegawai yang memberi kemungkinan bermanfaat ke dalam perusahaan, diusahakan oleh pemimpin agar kemungkinan itu menjadi kenyataan. Usaha untuk merealisasi kemungkinan tersebut ialah dengan jalan memberikan motivasi, karena motivasi inilah yang menentukan

perilaku pegawai untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang sederhana dari motivasi. Motivasi ini dimaksudkan untuk memberikan daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya.

Motivasi berasal dari motive atau bahasa latinnya, yaitu *movere*, yang berarti “mengerahkan”. Liang Gie mendefinisikan dalam bukunya Martoyo (1992) motive atau dorongan adalah suatu dorongan yang menjadi pangkal seseorang melakukan sesuatu atau bekerja. Seseorang yang sangat termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi unit kerjanya, dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan (*action* atau *activities*) dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidak seimbangan.

2.2.1. Teori - teori motivasi

Teori Hirarki Kebutuhan (*Need Hirarchi*) dari Maslow yang menyatakan bahwa motivasi kerja ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan kerja baik secara biologis maupun psikologis, baik yang berupa materi maupun non- materi.

Secara garis besar tersebut, teori jenjang kebutuhan dari Maslow dari yang rendah ke yang paling tinggi yang menyatakan bahwa manusia

tidak pernah merasa puas, karena kepuasannya bersifat sangat relatif maka disusunlah hirarki kebutuhan sebagai berikut:

1. Kebutuhan pokok manusia sehari-hari misalnya kebutuhan untuk makan, minum, pakaian, tempat tinggal, dan kebutuhan fisik lainnya (*physical need*). Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah, apabila sudah terpenuhi maka diikuti oleh hirarki kebutuhan yang lainnya.
2. Kebutuhan untuk memperoleh keselamatan, keamanan, jaminan atau perlindungan dari yang membahayakan kelangsungan hidup dan kehidupan dengan segala aspeknya (*safety need*).
3. Kebutuhan untuk disukai dan menyukai, disenangi dan menyenangkan, dicintai dan mencintai, kebutuhan untuk bergaul, berkelompok, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, menjadi anggota kelompok pergaulan yang lebih besar (*social needs*).
4. Kebutuhan untuk memperoleh kebanggaan, keagungan, kekaguman, dan kemasyuran sebagai seorang yang mampu dan berhasil mewujudkan potensi bakatnya dengan hasil prestasi yang luar biasa (*the need for self actualization*). Kebutuhan tersebut sering terlihat dalam kehidupan kita sehari-hari melalui bentuk sikap dan perilaku bagaimana menjalankan aktivitas kehidupan.
5. Kebutuhan untuk memperoleh kehormatan, pujian, penghargaan, dan pengakuan (*esteem need*).

Faktor - faktor yang mempengaruhi motivasi kerja:

1. Upah, adalah pembayaran tetap secara bulanan atau mingguan yang diberikan pada setiap karyawan.

Upah terbagi atas :

- a. Upah berdasar waktu:
 1. Upah (wages) yaitu upah yang dibayarkan kepada buruh kasar atau karyawan berdasarkan jam kerja secara harian.
 2. Gaji (salary) upah yang dibayarkan kepada manajer, pegawai kesekretarian dan administratif berdasarkan waktu mingguan atau bulanan.
 - b. Upah borongan, yang langsung terkait dengan jumlah produksi yang dihasilkan karyawan. (Dessler,1986: 350).
2. Situasi kerja, adalah keadaan yang mempengaruhi kegiatan perusahaan.
 3. Kondisi kerja yang akan mendorong semangat kerja karyawan seperti ketenangan, keamanan, dan keselamatan kerja.
 4. Fasilitas kerja, adalah sarana yang disediakan perusahaan untuk kelancaran aktivitas, dengan berbagai bentuk, contohnya:
 - a. Kondisi tempat kerja (lampu atau penerangan, AC, luas ruangan)
 - b. Teknologi yang digunakan (komputer, mesin fotocopy, faximile dan sebagainya)

c. Sarana lain yang mendukung (mushalla, loker, rest room)

5. Sikap manajemen terhadap karyawan

Setiap karyawan pada dasarnya ingin diperlakukan dengan adil.

Karyawan juga ingin suaranya didengar jika perusahaan melakukan hal yang kurang atau bahkan diberkenan dengan tujuan karyawan. Manajemen perlu melakukan pendekatan proaktif dengan cara :

- a. Merancang pekerjaan - pekerjaan yang memuaskan karyawan.
- b. Menetapkan standar – standar prestasi kerja yang adil.
- c. Melatih karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk mencapai prestasi yang diharapkan. (Handoko, 1997: 217).

6. Sikap antar teman sejawat

Manusia membutuhkan persahabatan sebagai makhluk sosial, ia membutuhkan hubungan dengan teman – temannya.

7. Kebutuhan karyawan berprestasi

Setiap perusahaan hendaknya memberikan kesempatan kepada karyawannya. Karyawan diberikan penghargaan yang sesuai. Penghargaan tersebut dapat berupa pengakuan yang kemudian disertai pujian, hadiah, kenaikan gaji, kenaikan jabatan, perpindahan dan sebagainya.

8. Pelatihan

Karyawan dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan kebijaksanaan, prosedur dan manajer baru dengan cepat. Untuk itu perlu adanya pelatihan dan pengembangan lebih lanjut untuk melakukan tugas-tugasnya dengan sukses. Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan, dan pengetahuan dari para karyawan yang sesuai dengan keinginan dari perusahaan. (Nitisemito, 1996: 86)

9. Insentif

Insentif merupakan suatu sistem pemberian balas jasa yang berupa *financial*. Insentif merupakan suatu pendekatan kompensasi yang menghargai atau memberikan imbalan kepada karyawan atas hasil tertentu yang dicapainya.

10. Promosi

Sistem promosi karyawan terdiri dari tertutup dan terbuka. Sistem promosi tertutup adalah sistem dimana manajer seringkali secara informal memutuskan karyawan mana yang dipertimbangkan mendapat promosi. (Griffin, 1998: 231). Keputusan biasanya dibuat secara informal (dan seringkali subjektif dan cenderung bergantung pada rekomendasi penyelia yang terdekat). Sistem ini sangat populer khususnya pada

perusahaan kecil karena meminimalkan waktu, energi, dan biaya pembuatan keputusan. Sistem promosi terbuka adalah system dengan karyawan melamar, diuji di wawancara, sehubungan dengan pekerjaan yang tersedia yang diumumkan secara terbuka. (Griffin,1998:231). Sistem ini memungkinkan para karyawan mempunyai lebih banyak andil dalam jalur karir mereka dan sifat demokratis dari sistem terbuka ini dapat memberikan sumbangan pada moral karyawan yang lebih tinggi.

11. Kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan

Orang masih merasa kurang puas dengan apa yang dimilikinya, mereka ingin terus berkembang meski kebutuhan mereka telah terpenuhi. Golstein (Maslow, 1984: 52) mengatakan bahwa keinginan orang akan perwujudan diri yakni kecenderungan untuk mewujudkan dirinya sebagai apa yang ada dalam kemampuannya. Kecenderungan ini dapat diungkapkan sebagai keinginan untuk makin lama makin istimewa, untuk menjadi apa saja menurut kemampuannya.

2.3. Kinerja Karyawan

Pada dasarnya kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Kinerja seseorang bergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

Menurut Handoko (1987: 135) kinerja adalah ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan karyawan dalam mencapai kerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja sangat penting untuk mencapai tujuan dan akan mendorong seseorang untuk lebih baik lagi dalam pencapaian tujuan.

Untuk mengukur tingkat kinerja karyawan biasanya menggunakan performance system yang dikembangkan melalui pengamatan yang dilakukan oleh atasan dari masing-masing unit kerja dengan beberapa alternatif cara penilaian maupun dengan cara wawancara langsung dengan karyawan yang bersangkutan. Informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja tersebut dapat digunakan bagi penyelia atau manajer untuk mengelola kinerja karyawan, mengetahui apa penyebab kelemahan maupun keberhasilan dari kinerja karyawan sehingga dapat dipergunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan target maupun langkah perbaikan selanjutnya dalam mencapai tujuan badan usaha.

Bernardin dan Russel (1993: 383) dalam mengukur kinerja karyawan dipergunakan sebuah daftar pertanyaan yang berisikan beberapa dimensi kriteria tentang hasil kerja. Ada enam dimensi dalam menilai kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas (*Quality*)

Merupakan hasil kerja keras dari para karyawan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan sebelumnya. Jika hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut tinggi maka kinerja dari karyawan tersebut

dianggap baik oleh pihak perusahaan atau sesuai dengan tujuannya. Ini berarti merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan mendekati adanya kesempurnaan.

2. Kuantitas (*Quantity*)

Merupakan hasil kerja keras dari karyawan yang bisa mencapai skala maksimal yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Dengan hasil yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut maka kinerja dari para karyawan sudah baik.

Jika *Quantity* merupakan jumlah yang diproduksi yang dinyatakan dalam nilai mata uang, jumlah unit produk atau jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar waktu kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan bekerja yang sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan maka kinerja dari karyawan tersebut sudah baik.

Dengan *timeliness* yang merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan bahwa suatu pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan maka kinerja karyawan tersebut sudah baik.

4. Keefektifan Biaya (*Cost Effectiveness*)

Merupakan penggunaan sumber daya dari karyawan yang digunakan secara optimal dan efisien. Dengan penggunaan sumber daya yang efisien dan

efektif maka akan bisa mempengaruhi keefektifan biaya yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan dan menghasilkan keuntungan yang maksimum.

Dengan *Cost effectiveness* yang menunjukkan bahwa suatu tingkatan yang paling maksimal dari penggunaan sumber daya yang dimiliki badan usaha untuk mendapatkan keuntungan yang maksimum.

5. Perlu Pengawasan (*Need for Supervision*)

Merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja dengan baik, dengan atau tanpa ada pengawasan dari pihak perusahaan. Dengan atau tanpa ada pengawasan dari pihak perusahaan, para karyawan dapat bekerja dengan baik sehingga kinerja dari karyawan akan mengalami peningkatan.

Dengan *Need for supervision* yang merupakan tingkatan dari seorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa harus meminta bimbingan atau campur tangan penyelia maka akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri.

6. Hubungan Rekan Sekerja (*Interpersonal Impact*)

Dengan adanya karyawan yang mempunyai rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya maka karyawan berusaha untuk mencapai hasil terbaik dalam pekerjaan tersebut. Oleh karena itu dengan rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya diharapkan para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

Dengan *Interpersonal impact* yang merupakan suatu tingkatan keadaan dari karyawan dapat menciptakan suasana nyaman dalam bekerja, percaya

diri, serta kerjasama antar rekan sekerja sehingga akan tercipta peningkatan kinerja.

Dengan mengadakan penilaian kinerja maka diharapkan pimpinan dapat memantau kinerja dari para karyawan baik secara individu maupun sebagai suatu kesatuan kelompok kerja. Untuk itu seorang pemimpin diharapkan dapat menetapkan kriteria penilaian yang jelas serta obyektif sehingga penilaian yang dilakukan memperoleh hasil yang akurat dalam setiap aktivitas pekerjaan yang dinilai.

Untuk penilaian kinerja yang efektif maka dilakukan penilaian kinerja secara spesifik dalam setiap aktivitas pekerjaan sehingga diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

2.4. Hubungan Kepuasan Kerja, Motivasi dan Kinerja

Berdasarkan penelitian atau skripsi yang terdahulu yang dilakukan oleh Noski (2000) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Kayawan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina” menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Munandar dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Tidak Tetap di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang” menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.4.1. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja lebih tepat disebut “mitos manajemen” dan sulit untuk menetapkan ke arah mana hubungan sebab akibat di antara keduanya. Namun dari berbagai penelitian ditemukan bukti bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas. (Robbins, 2007).

2.4.2. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Listianto dan Setiaji (2007) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dan Wahyuddin (2007) mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini juga menyatakan motivasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dari penelitian terdahulu, hubungan antara motivasi dan kinerja berbanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi.

2.5. Penelitian Terdahulu

Hasil studi empiris mengenai pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dan Wahyuddin (2007) tentang Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pusat

Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta, dengan hasil: gaji, kepemimpinan dan rekan sekerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Menurut Galih Pramono (2006) dalam penelitiannya yang berjudul Analisa Pengaruh Ketidakamanan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Variabel Moderator Umur dan Lama Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Pemasaran PT Batik Danar Hadi Surakarta) menghasilkan kesimpulan bahwa umur bisa memperlemah pengaruh ketidakamanan kerja terhadap kepuasan kerja, sedangkan lama kerja tidak terbukti memoderasi pengaruh ketidakamanan kerja terhadap kepuasan kerja.

Berikut ini adalah table ringkasan hasil penelitian terdahulu:

Table 2.1: Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian		Hasil Penelitian
		Independen	deviden	
Dewi Ma'rifah (2006)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pekerja Sosial Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur	1. Motivasi kerja 2. Budaya organisasi	Kinerja karyawan	1. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 2. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
Tony Listianto dan Bambang Setiaji (2007)	Pengaruh Motivasi, Kepuasan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Lingkungan Pegawai Kantor PDAM Kota Surakarta	1. Motivasi 2. Kepuasan 3. Disiplin kerja	Kinerja karyawan	1. Motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. 2. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 3. Disiplin kerja mempunyai

				pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
Purwanto dan Wahyudin (2007)	Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta	1. Gaji 2. Kepemimpinan 3. Rekan kerja	Kinerja karyawan	1. Secara simultan, kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan 2. Secara parsial gaji, kepemimpinan dan rekan sekerja berpengaruh positif terhadap kinerja

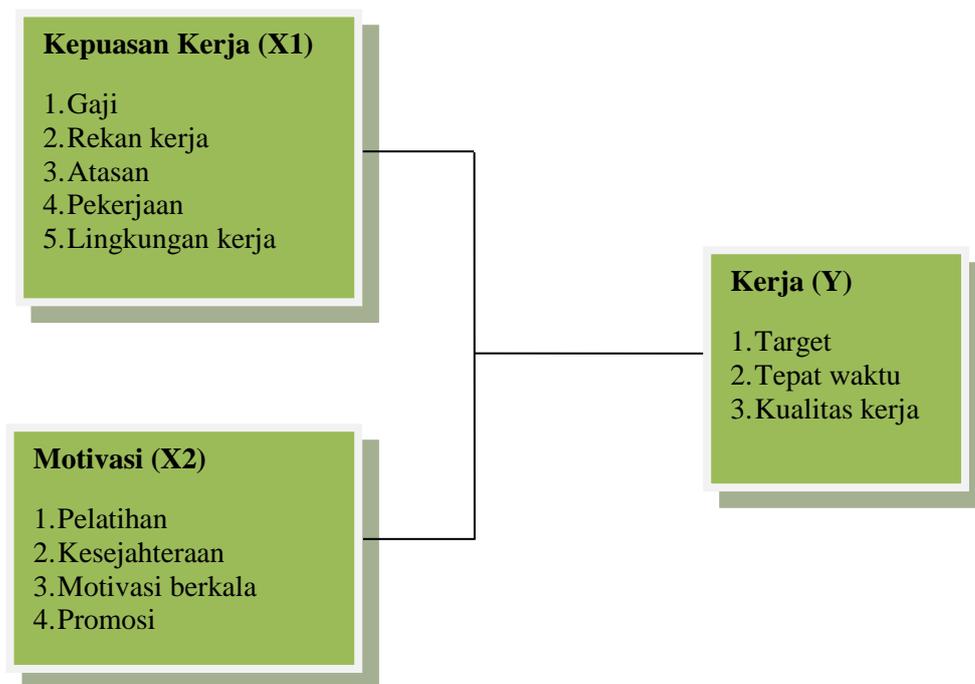
Sumber: Berbagai Jurnal dan Penelitian

2.6. Kerangka Pemikiran

Pekerjaan yang dilakukan pada dunia perbankan merupakan salah satu pekerjaan atau aktivitas yang selalu dilakukan secara berulang. Karyawan dihadapkan pada rutinitas yang sama dari hari ke hari. Pada kondisi pekerjaan seperti ini karyawan sangat rentan terhadap kejenuhan yang menyebabkan tidak adanya kepuasan dalam bekerja, selain itu faktor kepuasan financial, kepuasan fisik, kepuasan sosial dan kepuasan psikologi juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kurang atau hilangnya motivasi kerja juga berpengaruh terhadap kinerja. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga dan apabila dikelola dengan baik akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan yaitu tercapainya semua tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu Bank yang mempunyai asset terbesar tentu akan amat sangat disayangkan jika Bank Mandiri tidak dapat mengelola salah satu asetnya yang berharga yaitu karyawan yang dimiliki saat ini dengan baik. Bank Mandiri harus jeli melihat hal-hal yang bisa menimbulkan

kepuasan kerja karyawan, membuat karyawan termotivasi dalam bekerja dan kinerja perusahaan meningkat seiring meningkatnya kinerja karyawan.

Oleh sebab itu perlu dikaji dan diteliti apa sesungguhnya yang mempengaruhi hasil kerja atau kinerja karyawan baik secara simultan maupun dominan, diantaranya melalui kepuasan kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan. Pemikiran tersebut digambarkan oleh kerangka pikir teori penelitian seperti berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir
Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja

2.7. Hipotesis

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian serta uraian di atas, maka didapatkan suatu hipotesis antara lain:

- H1 Diduga Kepuasan Kerja berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar.
- H2 Diduga Motivasi Kerja berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar.
- H3 Diduga Kepuasan dan Motivasi Kerja ada yang berpengaruh secara Dominan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar.
- H4 Diduga kepuasan dan motivasi kerja berpengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero)Tbk. Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Kantor Cabang Sulawesi dikota Makassar, dengan objek yang akan diteliti adalah menganalisa bagaimana pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar.

Waktu penelitian dilakukan selama tiga bulan dimulai bulan Maret sampai Mei 2017.

3.2. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu dengan cara mempelajari buku-buku, berbagai literature, artikel, serta bahan-bahan tulisan yang mempunyai hubungan dengan masalah yang di bahas.

b. Riset Lapangan

Yaitu dengan melihat langsung objek yang diteliti dengan cara melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuisioner kepada karyawan.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

- a. Data kualitatif, yaitu data dari perusahaan dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan seperti sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan yang di sertsi ursisn tugasnya, serta data-data lain yang sifatnya kualitatif yang dibutuhkan dalam rangka penulisan.
- b. Data kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka yang diambil dari perusahaan, seperti jumlah pegawai, absensi pegawai, data keluar masuk pegawai, dan data-data lainnya yang menunjang penelitian ini.

3.3.2. Sumber Data

- a. Data primer, merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau langsung melalui obyeknya. Pengumpulan data biasanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada obyek penelitian dan diisi secara langsung oleh responden.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literature dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang yang diteliti. Data sekunder berupa jumlah karyawan, tingkat absensi dan profil perusahaan.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi menurut Sugiono (1999: 72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 karyawan PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Makassar

3.4.2. Sampel

Menurut Sugiono (2005) sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, yang mana adalah merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian dilakukan terhadap sampel yang mewakili populasinya. Pemilihan sampel untuk penelitian ini dilakukan secara *Purposive Sampling* yaitu populasi yang dijadikan sampel adalah populasi yang memenuhi kriteria tertentu dengan tujuan agar sampel yang diambil bias lebih representative dengan kriteria yang telah ditentukan. Dimana sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Cabang Makassar sebanyak 50 orang.

3.5. Defenisi Operasional Variabel

Untuk menghindari pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau defenisi dari masing – masing variable sebagai berikut:

3.5.1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki

oleh seorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Menurut Handoko (2000: 193) "Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya".

3.5.2. Motivasi

Motivasi berasal dari *motive* atau bahasa latinnya, yaitu *movere*, yang berarti "mengerahkan". Liang Gie mendefenisikan dalam bukunya Martoyo (1992) *motive* atau dorongan adalah suatu dorongan yang menjadi pangsak seseorang melakukan sesuatu atau bekerja. Seseorang yang sangat termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi unit kerjanya, dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja.

3.5.3. Kinerja

Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan dalam periode tertentu yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Hasil pekerjaan karyawan akan baik dan sesuai

dengan target yang ditetapkan jika karyawan merasa aman dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Menurut Handoko (1987: 135) kinerja adalah ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan kerja (X1)	Bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, atasan, pendapatannya, situasi kerja/lingkungan kerjanya, dan hubungan dengan rekan kerja. (Handoko, 2000:193)	1. Gaji 2. Rekan kerja 3. Atasan 4. Pekerjaan 5. Lingkungan kerja	Likert
Motivasi (X2)	Suatu dorongan yang menjadi pangsak seseorang melakukan sesuatu atau bekerja. (Liang Gie : 1992)	1. Pelatihan 2. Kesejahteraan 3. Motivasi berkala 4. Promosi	Likert
Kinerja (Y)	Ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Handoko, 1987: 135)	1. Target 2. Tepat waktu 3. Kualitas kerja	Likert

3.5.4. Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis ini, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuisioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pernyataan. Berdasarkan Skala Likert adapun skor jawabannya adalah sebagai berikut :

1. Jawaban sangat tidak setuju, diberi skor 1

2. Jawaban tidak setuju, diberi skor 2
3. Jawaban netral, diberi skor 3
4. Jawaban setuju, diberi skor 4
5. Jawaban sangat setuju, diberi skor 5

Skala tersebut di atas, penulis lakukan untuk pertanyaan dalam pertanyaan kuisisioner yang bersifat positif sehingga tidak ada pertanyaan yang bersifat negative (jebakan).

3.6. Metode Analisis

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dengan menggunakan metode kuantitatif, diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat tentang respon yang diberikan oleh responden, sehingga data yang berbentuk angka tersebut dapat diolah dengan menggunakan metode statistic.

3.6.1. Analisis Regresi Berganda

Yaitu untuk mengukur seberapa jauh pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, dengan analisa yang digunakan analisa regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0 maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b1 \cdot X1 + b2 \cdot X2$$

Dimana :

$$Y = \text{Kinerja karyawan}$$

a = Bilangan Konstanta

b1 = Koefisien regresi *kepuasan kerja*

b2 = Koefisien regresi *motivasi kerja*

X1 = Kepuasan kerja

X2 = Motivasi kerja

3.6.2. Uji T –test

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah:

$$t = \frac{rs \sqrt{n-2}}{1-rs^2}$$

Keterangan:

n = jumlah data

r = koefisien korelasi

Langkah-langkah uji hipotesis

H0 : $t_s < 0$: Menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan

H1 : $t_s > 0$: menunjukkan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan Motivasi kerja dengan kinerja karyawan

Kriteria Keputusannya adalah:

- a. Jika t hitung $> t$ table, dan sig $< 0,05$ maka H0 ditolak dan Ha diterima.
- b. Jika t hitung $< t$ table, dan sig $> 0,05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak.

- c. Taraf signifikan = 5 %
- d. Derajat kebebasan (df) = n – 3

3.6.3. Uji F

Uji F digunakan untuk menentukan apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dengan baik atau apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah

$$F \text{ hitung} = R^2 / (k-1)$$

$$(1-R^2) / N-k$$

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

N = Banyaknya sampel (observasi)

K = Banyaknya parameter/koefisien regresi plus konstanta

Kriteria Pengujian:

- a. Apabila nilai F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima. Artinya semua koefisien regresi secara bersama-sama tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%
- b. Apabila nilai F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak. Artinya semua koefisien regresi secara bersama-sama signifikan pada taraf signifikansi 5%.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Ringkas Perusahaan

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat Bank milik pemerintah yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. Keempat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia dimana sejarahnya berawal pada lebih dari 140 tahun yang lalu.

Proses panjang pendirian Bank Bumi Daya bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV*, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, *Chartered Bank* (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga di nasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi Bank tersebut. Pada tahun 1965, Bank Umum Negara digabungkan kedalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV. Kemudian pada tahun 1968, Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Bank Dagang Negara merupakan salah satu Bank yang tertua di Indonesia, pertama kali dibentuk dengan nama *Nederlansch Indische Escompto Maatschappij* di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi *Escomptobank NV*. Dimana selanjutnya pada tahun 1960

dinasionalisasikan serta berubah nama menjadi Bank Dagang Negara, sebuah Bank Pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Sejarah Bank Ekspor Impor Indonesia berawal dari perusahaan dagang Belanda. *NV Nederlandsche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1824 dan mengembangkan kegiatannya di sector perbankan pada tahun 1870. Pada tahun 1960, pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini, dan pada selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968 Bank Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Ekspor - Impor yang akhirnya menjadi Bank Exim Bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN) sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951 dengan misi untuk pengembangan sector – sector ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri dan pertambangan. Pada tahun 1960 Bapindo ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan panjang pada sector manufaktur, transportasi dan pariwisata.

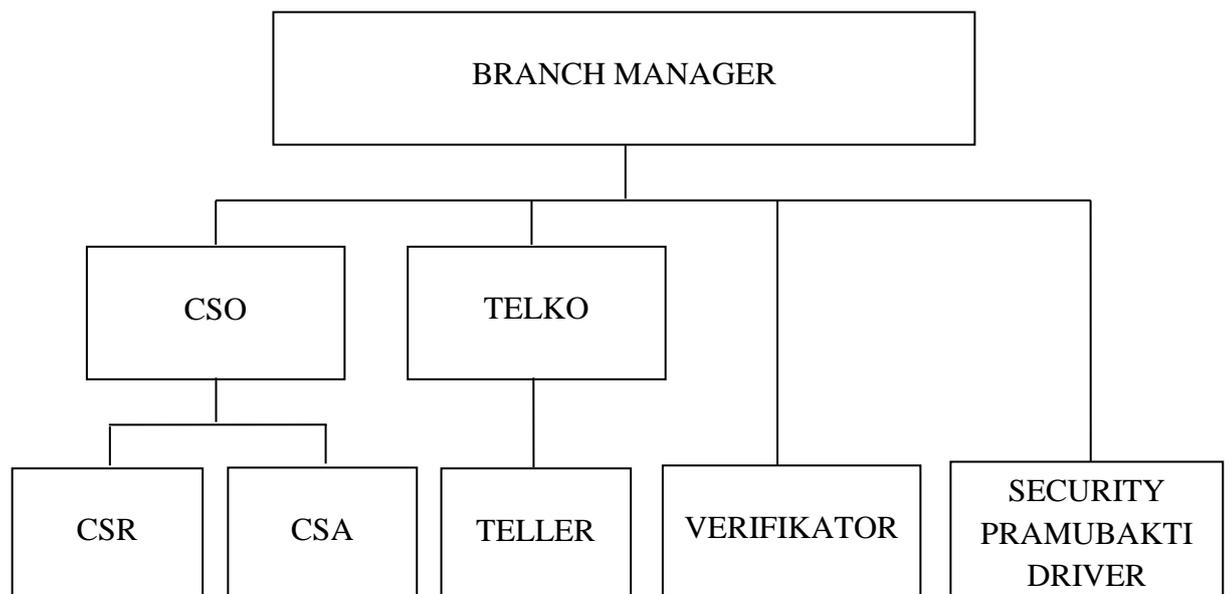
Kini Bank Mandiri menjadi suatu penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan dan keuangan yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun.

Masing – masing dari empat Bank bergabung telah memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi.

4.2 Visi dan Misi Bank Mandiri

Visi Bank Mandiri adalah Bank Terpercaya Pilihan Anda. Misi Bank Mandiri adalah Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, Mengembangkan Sumber Daya Profesional, Memberikan keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*, Melaksanakan manajemen terbuka, serta Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 4.1: Struktur Organisasi
PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Makassar**

Adapun fungsi dari masing – masing unit kerja diatas sebagai berikut :

1. Jabatan: *Branch Manager*

Melapor kepada : Area Manager

Fungsinya:

- a. Memimpin, mengelola, mengawasi dan mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume operasional yang optimal, efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan bersama antara Hub Manager dengan *Branch Manager*.
- b. Mewakili Direksi keluar dan kedalam organisasi yang berhubungan langsung dengan *Branchnya*.
- c. Mewakili Hub/ kantor wilayah/ kantor pusat di daerahnya.

2. Jabatan: *Customer Service Officer (CSO)*

Melapor kepada: *Branch Manager*

Fungsinya:

- a. Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai dengan standar yang ditentukan Bank Mandiri.
- b. Memberikan otorisasi dan verifikasi transaksi yang dilaksanakan *Customer Service Representative*.
- c. Melaksanakan fungsi pemasaran/promosi produk dana dan jasa Bank Mandiri antara lain produk tabungan, giro, deposito, payment point dan produk/jasa lainnya.
- d. Melaksanakan fungsi pemasaran *consumer* loan Bank Mandiri yakni Multiguna Mandiri, Graha Mandiri, Kendara Mandiri, Kredit Tanpa Agunan, dan Mitra Karya.

- e. Melaksanakan fungsi *Money Changer* yakni memelihara dan membangun jaringan dengan pelaku pasar dan melaksanakan terjadinya transaksi jual beli bank notes sesuai target yang ditetapkan.
- f. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- g. Melaksanakan pelayanan rekening dana.
- h. Melaksanakan tugas – tugas administrasi *customer service*.

3. Jabatan: *Customer Service Representative (CSR)*

Melapor pada : Customer Service Officer (CSO)

Fungsinya :

- a. Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri.
- b. Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dari jasa Bank Mandiri.
- c. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menagani keluhan nasabah.
- d. Melaksanakan pelayanan rekening.
- e. Melaksanakan tugas – tugas administrasi *customer service*.
- f. Merupakan *contact point trade service* di cabang.

4. Jabatan: *Customer Servicer Administrative (CSR)*

Melapor kepada: *Customer Service Officer (CSR)*

Fungsinya:

- a. Melakukan standar pelayanan di *front office* sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri.
- b. Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.
- c. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menangani keluhan nasabah.
- d. Melaksanakan pelayanan rekening.
- e. Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer services di Branch*.

5. Jabatan: *Teller Koordinator (TELKO)*

Melapor pada: *Branch Manager*

Fungsinya:

- a. Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas *teller* dan memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah penarikan diatas wewenang *teller* serta menandatangani slip pemndahan kas untuk penyetoran / pengambilan uang kas ke/dari *vault/kluis/khasanah*, maupun ke/dari Cabang coordinator/ Area/*Branch* lainnya.
- b. Mengelola kas dan surat-surat berharga.

6. Jabatan: *Teller*

Melapor pada: *Teller Koordinator (TELKO)*

Fungsinya:

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (rupiah dan valuta asing) pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat – surat berharga dari atau ke cabang, Hub serta kegiatan kas lainnya.

7. Jabatan: *Verifikator*

Melapor pada: *Branch Manager*

Fungsinya:

Melapor kepada *Branch Manager* dan melaksanakan berbagai kegiatan / tugas verifikasi, pelaporan, rekonsialisasi dan computer.

8. Jabatan: *Security*

Melapor kepada: *Branch Manager*

Fungsinya:

Memastikan dan menjamin keamanan di lingkungan kantor.

9. Jabatan: *Driver*

Melapor kepada: *Branch Manager*

Fungsinya:

Bertanggung jawab terhadap aktivitas operasional cabang yang berkaitan dengan transportasi.

10. Jabatan: *Pramubakti*

Melapor kepada: *Branch Manager*

Fungsinya:

Bertanggung jawab terhadap kebersihan cabang.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Kuisisioner yang disebarkan 50 eksemplar, semua kuisisioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, masa bekerja dan gaji. Dalam kuisisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, karyawan yang paling banyak memiliki kinerja adalah mereka yang berada pada range usia 26 – 35 tahun sebanyak 21 orang dengan tingkat persentase 42%, diikuti usia 20 - 25 tahun yaitu sebanyak 17 orang dengan tingkat persentase 34%, kemudian usia >46 tahun yaitu sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase 20%, selanjutnya usia 36 - 45 tahun sebanyak 2 orang dengan tingkat persentase 4%. Dimana jumlah karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1

Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 - 25 Tahun	17	34
2	26 – 35 Tahun	21	42

3	36 – 45 Tahun	2	4
4	>46 Tahun	10	20
	Jumlah	50	100

Sumber: data primer diolah

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin, karyawan dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuisioner yang disebarkan ditemukan bahwa karyawan laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang dengan tingkat persentase 56% dan karyawan perempuan sebanyak 22 orang dengan tingkat persentase 44%. Adapun jumlah karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2

Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	28	56
2	Perempuan	22	44
	Jumlah	50	100

Sumber: data primer diolah

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pendidikan karyawan memiliki pendidikan SMA – D3 sebanyak 26 orang dengan tingkat persentase 52% dan pendidikan S1 sebanyak 24 orang dengan tingkat persentase 48%, oleh karena itu

pendidikan S2 dan S3 tidak dimiliki karyawan tersebut. Selengkapnya tabulasi data karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3

Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan

No	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA - D3	26	52
2	S1	24	48
3	S2	0	0
4	S3	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber: data primer diolah

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pengelompokan karyawan berdasarkan masa kerja memberikan hasil sebagai berikut : karyawan yang paling banyak memiliki masa kerja 1 -10 tahun sebanyak 37 orang dengan tingkat persentase 74%, karyawan dengan masa kerja 11 - 20 tahun sebanyak 6 orang dengan tingkat persentase 12%, karyawan dengan masa kerja 21 – 30 tahun masing sebanyak 4 orang dengan tingkat persentase 8%, kemudian karyawan dengan masa kerja >30 tahun sebanyak 3 orang dengan tingkat persentase 6%. Adapun data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 5.4**Karakteristik Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 10 tahun	37	74
2	11 – 20 tahun	6	12
3	21 – 30 tahun	4	8
4	>30 tahun	3	6
	Jumlah	50	100

Sumber: data primer diolah

5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji

Pengelompokan karyawan berdasarkan gaji memberikan hasil sebagai berikut : karyawan dengan gaji < Rp 1juta sebanyak 3 orang dengan tingkat persentase 6%, kemudian karyawan dengan gaji Rp 1 juta – Rp 5 juta sebanyak 42 orang dengan tingkat persentase 84%, selanjutnya karyawan dengan gaji Rp 6 juta – Rp 10 juta sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase 10%, sedangkan tidak ada karyawan yang memiliki gaji berkisar antara Rp 11 juta – Rp 15 juta, Rp 16 – 20 juta dan >21 juta. Adapun data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5**Jumlah Karyawan Berdasarkan Gaji**

No	Gaji	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< Rp. 1 juta	3	6
2	Rp. 1 juta - Rp. 5 juta	42	84
3	Rp. 6 juta – Rp.10 juta	5	10
4	Rp. 11 juta – Rp. 15 juta	0	0

5	Rp. 16 juta - Rp. 20 juta	0	0
6	> Rp. 21 juta	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan karakteristik responden di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kinerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar dalam cukup bervariasi sehingga dapat mewakili populasi karyawan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa karyawan yang merespon kuesioner pertanyaan mengenai pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang paling banyak adalah yang memiliki gaji sebesar Rp 1 juta – Rp 5 juta sebanyak 42 orang dengan tingkat persentase sebesar 84%, dengan masa kerja yang paling banyak 1 – 10 tahun sebanyak 37 orang dengan Tingkat persentase 74%, memiliki pendidikan SMA – D3 sebanyak 26 orang dengan Tingkat persentase 52% diikuti pendidikan S1 sebanyak 24 orang dengan tingkat persentase 48%, usia berada pada range 26 – 35 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 42% serta memiliki jenis kelamin laki-laki dengan persentase 56% yang berjumlah 28 orang.

5.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Dari pernyataan pada kuesioner yang telah diajukan kepada responden diperoleh berbagai macam tanggapan terhadap variabel kepuasan kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan. Berbagai tanggapan dari responden tersebut dapat disajikan sebagai berikut:

5.2.1 Variabel Kepuasan Kerja (X1)

Berdasarkan data yang diperoleh dari karyawan melalui kuesioner yang telah ditentukan, diperoleh deskripsi data mengenai kepuasan kerja secara umum sebagai berikut:

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Kepuasan Kerja
pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar

NO	Pertanyaan Kepuasan Kerja	Alternatif Jawaban					Rata Rata
		SS	S	N	TS	STS	
1	Saya merasa lebih puas terhadap kemampuan saya dalam menyelesaikan pekerjaan	3	47	-	-	-	4.06
2	Saya merasa lebih tidak puas dengan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada saya	-	-	-	-	-	-
3	Saya merasa lebih tidak puas dengan gaji yang saya terima jika dibandingkan dengan banyaknya pekerjaan	-	-	-	-	-	-
4	Tingkat kebersamaan diantara rekan kerja lebih memuaskan saya	-	-	-	-	-	-
5	Saya merasa lebih puas dengan kemandirian untuk mengambil keputusan dalam pekerjaan saya	-	43	5	-	2	3.78
6	Saya merasa lebih puas karena dapat menggunakan metode saya sendiri dalam bekerja	3	2	43	-	2	3.08
7	Saya merasa lebih puas dengan kondisi lingkungan saya	-	50	-	-	-	4.00
8	Saya merasa lebih tidak puas atas hasil evaluasi pelayanan yang saya berikan kepada nasabah	-	8	32	7	3	2.90
9	Saya merasa lebih puas karena melakukan sesuatu yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang saya anut	-	-	-	-	-	-
10	Saya merasa lebih tidak puas karena tidak mampu berbuat banyak bagi perusahaan ini	-	42	3	3	2	3.70
11	Saya merasa lebih puas terhadap penghargaan karena saya melaksanakan tugas dengan baik	-	48	2	-	-	3.96
12	Saya merasa lebih puas dengan cara perusahaan menjalankan kebijakan yang berlaku	17	33	-	-	-	4.34
13	Saya merasa lebih tidak puas karena	-	-	-	-	-	-

	kehilangan rekan kerja yang terkena PHK						
14	Saya merasa memiliki kesempatan yang lebih luas untuk mengikuti program pelatihan dan pengembangan	-	50	-	-	-	4.00
15	Saya merasa lebih puas dengan cara pimpinan saya dalam menangani masalah yang dihadapi karyawannya	39	11	-	-	-	4.78
16	Saya merasa lebih tidak puas dengan kemampuan atasan saya dalam mengambil keputusan	-	38	-	10	2	3.48

Sumber: data primer diolah

Variabel kepuasan kerja (X1) diukur dengan menggunakan 16 buah pertanyaan, dan 5 diantaranya tidak valid, yaitu item pernyataan no 2, 3, 4, 9 dan 13 dan untuk itu keempat item tersebut dihapus / dikeluarkan. Penyekoran dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan interval skor 1 sampai dengan 5. Pada variabel kepuasan kerja (X1) yang menunjukkan sangat menentukan mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan terdapat pada pertanyaan nomor 15 dengan rata-rata tertinggi sebesar 4.78 tentang merasa cara pimpinan dalam menangani masalah yang dihadapi oleh karyawannya yang memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan lebih banyak dibandingkan dengan pertanyaan lainnya dan yang menentukan kinerja karyawan paling sedikit pada kepuasan kerja terdapat pada pertanyaan nomor 8 tentang ketidakpuasan atas hasil evaluasi pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan rata-rata terendah sebesar 2.90 dimana ini ketidakpuasan atas hasil evaluasi pelayanan yang diberikan kepada nasabah bukanlah hal yang utama mempengaruhi kinerja karyawan pada kepuasan kerja.

5.2.2 Variabel Motivasi Kerja (X2)

Berdasarkan data yang diperoleh dari karyawan melalui kuesioner yang telah ditentukan, diperoleh deskripsi data mengenai motivasi kerja secara umum sebagai berikut:

Tabel 5.7
Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Motivasi Kerja
Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
Kantor Cabang Sulawesi Makassar

NO	Pertanyaan Motivasi Kerja	Alternatif Jawaban					Rata Rata
		SS	S	N	TS	STS	
1	Dalam menyelesaikan masalah atasan saya selalu bertindak bijaksana	33	17	-	-	-	4.66
2	Hubungan kerja antara atasan dan bawahan baik dan tidak kaku sehingga ada rasa saling memiliki	-	-	-	-	-	-
3	Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi akan memberikan motivasi kerja karyawan	17	31	2	-	-	4.30
4	Argumentasi yang disampaikan oleh bawahan akan dinilai positif oleh atasan	12	38	-	-	-	4.24
5	Perusahaan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan	21	29	-	-	-	4.42
6	Perusahaan sangat peduli dengan kesejahteraan karyawannya	19	26	5	-	-	4.28
7	Atasan saya selalu memberikan pujian kepada saya apabila saya menjalankan tugas pekerjaan dengan memuaskan	12	18	20	-	-	3.84
8	Situasi lingkungan kerja saya baik dan menyenangkan	18	32	-	-	-	4.36
9	Sarana pendukung dan peralatan pekerjaan saya sangat memadai	38	10	2	-	-	4.72
10	Rekan kerja selalu siap memberikan bantuan jika ada kesulitan dalam melakukan pekerjaan	24	26	-	-	-	4.48
11	Saya merasa nyaman terhadap pengawasan dari atasan	19	29	2	-	-	4.34
12	Faktor absensi sangat memotivasi saya untuk melakukan pekerjaan	20	26	4	-	-	4.32
13	Saya selalu ingin mengetahui bagaimana mencapai kemajuan ketika melakukan tugas-tugas pekerjaan	20	30	-	-	-	4.40

Sumber: data primer diolah

Variabel motivasi kerja (X2) diukur dengan menggunakan 13 buah pertanyaan, dan 1 diantaranya tidak valid, yaitu item pernyataan no 2 dan untuk itu satu item tersebut dihapus / dikeluarkan. Penskoran dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan interval skor 1 sampai dengan 5. Pada variable motivasi kerja (X2) yang menunjukkan sangat menentukan mengenai motivasi kerja terhadap kinerja karyawan terdapat pada pertanyaan nomor 9 dengan rata-rata tertinggi sebesar 4.72 tentang sarana pendukung dan peralatan pekerjaan yang sangat memadai memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan lebih banyak dibandingkan dengan pertanyaan lainnya dan yang menentukan kinerja karyawan paling sedikit pada motivasi kerja terdapat pada pertanyaan no 7 tentang Atasan selalu memberikan pujian kepada karyawannya apabila menjalankan tugas dengan memuaskan dengan rata-rata terendah sebesar 3.84 dimana ini menjelaskan atasan selalu memberikan pujian kepada karyawannya apabila menjalankan tugas dengan memuaskan bukanlah hal yang utama mempengaruhi kinerja karyawan pada motivasi kerja.

5.2.3 Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan data yang diperoleh dari karyawan melalui kuesioner yang telah ditentukan, diperoleh deskripsi data mengenai kinerja karyawan secara umum sebagai berikut:

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Kinerja Karyawan
Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar

NO	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Rata Rata
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Saya selalu berusaha agar pekerjaan selesai sesuai targetnya	30	20	-	-	-	4.60
2	Saya menyelesaikan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab sehingga pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan job description	29	21	-	-	-	4.58
3	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktunya, agar saya dapat mengerjakan tugas berikutnya	30	20	-	-	-	4.60
4	Hasil pekerjaan Saya sangat menentukan kelangsungan hidup kantor, oleh sebab itu saya selalu memperhatikan kualitasnya	23	25	2	-	-	4.42

Sumber: data primer diolah

Variabel kinerja karyawan (X3) diukur dengan menggunakan 4 buah pertanyaan, penskoran dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan interval skor 1 sampai dengan 5. Pada variabel kinerja karyawan (X3) yang menunjukkan sangat menentukan mengenai kinerja karyawan terdapat pada pertanyaan nomor 1 dan 3 dengan rata-rata tertinggi masing-masing sebesar 4.60 tentang selalu berusaha agar pekerjaan selesai sesuai targetnya dan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktunya agar dapat mengerjakan tugas berikutnya yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja lebih banyak dibandingkan dengan pertanyaan lainnya dan yang dipengaruhi paling sedikit oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan terdapat pada pertanyaan no 4 tentang hasil pekerjaan sangat menentukan kelangsungan hidup kantor, oleh sebab itu selalu memperhatikan kualitasnya dengan

rata-rata terendah sebesar 4.42 dimana ini menjelaskan pekerjaan sangat menentukan kelangsungan hidup kantor oleh sebab itu selalu memperhatikan kualitasnya bukanlah hal yang utama mempengaruhi kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja.

5.3 Analisa Data

5.3.1 Analisis linear berganda

Untuk melihat pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, maka digunakan analisa regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS 20.0.

Dari persamaan regresi linier berganda diperoleh data sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y &= a + b_1x_1 + b_2x_2 \\ &= 8.161 + 0.94 x_1 + 0.116 x_2 \end{aligned}$$

Dimana:

Y = kinerja karyawan

a = konstanta

b1, b2 = koefisien regresi

x1 = Kepuasan Kerja

x2 = Motivasi Kerja

dari data penelitian maka di peroleh hasil perolehan data dengan menggunakan program SPSS 20.0 yang tampak pada table dibawah ini

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

Tabel 5.9: Analisis Linear Berganda

- a. Konstanta sebesar 5.581 menyatakan bahwa jika ada kepuasan kerja (x1), dan Motivasi kerja (x2) maka kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar adalah sebesar 5.581.
- b. Koefisien regresi kepuasan kerja (x1) sebesar 0.097 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) 1 point kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.581	2.536		2.201	.033
	x1	.097	.044	.230	2.179	.034
	x2	.125	.021	.621	5.874	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: hasil olahan penulis pada tahun 2018

Makassar sebesar 0.097 dengan anggapan motivasi kerja (x2) tetap.

- c. Koefisien regresi motivasi kerja (x2) sebesar 0.125 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) 1 point motivasi kerja akan meningkatkan kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar sebesar 0.125 dengan anggapan kepuasan kerja (x1) tetap.

Dimana pada penelitian ini ternyata variabel motivasi kerja (X2) yang merupakan variabel yang paling dominan / besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Makassar, selanjutnya dipengaruhi oleh kepuasan kerja (X1), dimana untuk menentukan mana yang paling dominan diurutkan sampai yang terkecil dilihat dari nilai koefisien regresi yang dimiliki masing-masing variabel.

Jadi Koefisien regresi yang bertanda positif (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan apabila koefisien regresi bertanda negatif (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variable independen (X) dengan variabel dependent (Y).

5.4 Pengujian Hipotesis

5.4.1 Uji Parsial Dengan T- Test

Uji statistik T pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh

Coefficients^a

variable independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar secara parsial / individual.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.581	2.536		2.201	.033
1 x1	.097	.044	.230	2.179	.034
x2	.125	.021	.621	5.874	.000

a. Dependent Variable: y

Tabel 5.10: Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik T)

Sumber : hasil Olahan penulis(2017) menggunakan SPSS

Berdasarkan table di atas terlihat bahwa t hitung lebih besar dari t Tabel dimana T hitung hasil perhitungan SPSS diperoleh x1 2.179 dan X2 5.874 > T table sebesar 1,677 dan signifikasi 0,000 < dari 0,05 gambaran tersebut dapat disimpulkan bahwa X1 dan X2 berpengaruh sangat signifikan terhadap Y

5.4.2 Uji Simultan Dengan F-Test (Anovab)

Uji F untuk menentukan apakah secara serentak /bersama-sama variable independent mampu menjelaskan variabel dependen dengan baik atau apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pada tabel Anova dapat dilihat pengaruh variable independent kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap variabel dependent kinerja karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar secara simultan/bersama. Dimana setelah dilakukan penganalisaan dengan SPSS 20.0 maka didapat output sebagai berikut:

Tabel 5.11
Uji Simultan Dengan F- Test

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.996	2	10.998	23.492	.000 ^b
	Residual	22.004	47	.468		
	Total	44.000	49			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber : hasil Olahan penulis(2017) menggunakan SPSS

Berdasarkan table di atas terlihat bahwa F hitung lebih besar dari F Tabel dimana F Hitung hasil perhitungan SPSS diperoleh $23.496 > F$ table sebesar 3,19 dan signifikansi $0,00 < 0,05$ gambaran tersebut dapat disimpulkan bahwa X1 dan X2 berpengaruh sangat signifikan terhadap Y

5.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 5.12
Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.500	.479	.68423

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber : hasil Olahan penulis(2017) menggunakan SPSS

Tabel di atas terlihat bahwa nilai R^2 sebesar 0,50 menggambarkan besarnya pengaruh variabel X dan Y sebesar 50 %, sehingga masih terdapat 50 % faktor-faktor yang kemungkinan berpengaruh terhadap y selain dari variabel x1 dan x2.

5.5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri Tbk Makassar, hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri. Hal ini di buktikan dengan haasil perhitungan regresi di peroleh nilai diperoleh T hitung $x_1 = 2.179$ dan $X_2 = 5.874 > T$ table sebesar 1,677 dan signifikasi 0,000 < dari 0,05 gambaran tersebut dapat disimpulkan bahwa X1 dan X2 berpengaruh sangat signifikan terhadap Y

Salah satu pengaruh kinerja karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah Kepuasan kerja yang merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan, pemberian motivasi (daya perangsang) kepada pegawai, dengan istilah populer sekarang pemberian kegairahan bekerja kepada pegawai dengan memanfaatkan pegawai yang memberi manfaat kepada perusahaan. Maksud

manfaat disini adalah tercapainya tujuan perusahaan. Ini berarti bahwa setiap pegawai yang memberi kemungkinan bermanfaat ke dalam perusahaan.

Menurut Handoko (2000:193) "Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka, sedangkan Motivasi berasal dari motive atau bahasa latinnya, yaitu *move*, yang berarti "mengerahkan". Liang Gie mendefenisikan dalam bukunya Martoyo (1992) motive atau dorongan adalah suatu dorongan yang menjadi pangkal seseorang melakukan sesuatu atau bekerja.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan dan motivasi kerja pada adalah adalah pondasi dasar yang mampu mendorong mental karyawan untuk melakukan suatu tindakan (*action* atau *activities*) dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidak seimbangan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pada bagian ini akan disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang dianggap bermanfaat bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Penelitian ini mencoba meneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar. Di lihat dari uji hipotesis T hitung diperoleh $x_1 2.179$ dan $X_2 5.874 > T$ table sebesar 1,677 dan signifikansi $0,000 < \text{dari } 0,05$ dan uji hipotesis F Hitung diperoleh $23.496 > F$ table sebesar 3,19 dan signifikansi $0,00 < \text{dari } 0,05$
2. Secara bersama-sama kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.
3. Variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja koefisien regresi bertanda positif (+) menandakan hubungan yang searah, dengan kata lain kepuasan kerja dan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.

6.2 Saran – Saran

Untuk mencapai tujuan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar terhadap kinerja karyawannya ada beberapa saran yang ingin disampaikan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan untuk selalu memberikan peluang berupa kenaikan gaji, memfasilitasi karyawan untuk mempererat hubungan sesama rekan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang relatif lebih nyaman bagi karyawannya, mengembangkan keterampilan dan kemampuan pada karyawannya agar karyawan lebih meningkatkan kinerjanya dan menguntungkan bagi perusahaan.
2. Disarankan kepada perusahaan untuk selalu memperhatikan absensi karyawannya, meningkatkan pemberian pelatihan, mempertahankan kesejahteraan yang baik, melakukan motivasi yang berkala, dan memberikan kesempatan yang lebih luas untuk promosi pada karyawannya agar karyawan lebih meningkatkan kinerjanya dan menguntungkan bagi perusahaan.
3. Untuk penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang kepuasan kerja dan motivasi kerja yang pada penelitian ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar

agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gark, 1999 Manajemen Personalia (Terjemahan Moh. Masud). Jakarta, Erlangga
- Robbin, Stephen ,P Judge, Thimoty,A Prilaku Organisasi Edisi 12 Jakarta, Salemba 4
- Robbin, Stephen ,P Prinsip-Prinsip Prilaku Organisasi , 1999 Edisi Ke Lima, Jakarta Erlangga
- Fred r. david 2005 Manajemen Strategi Edidisi 10 Jakarta Salemba 4
- Hany, T. Handoko 1994 Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta BPFE
- Fillipo, Edwin B 1987 Manajemen Personalia (Terjemahan Moh Masud) Edisi ke IV, Jakarta Erlangga.
- Manulang Dra, “Pengantar Ekonomi Perusahaan “ penerbit Ghalia Medan, Jakarta, Yogyakarta , Tahun 1975
- Martoyo, Susilo 1992. Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta BPF
- Donely, Ivan Cevhic, Gibson 1989 (Organisasi Prilaku struktur, proses) jilid 2, Jakarta PT. Bina Rupa Aksara
- Alex Nitisoemito. Drs “Manajmen Personalia Ghalia, Indonesia, UGM, Yogyakarta, th 1982
- Simamora, 1995 Sumber Daya Manusia
- Soeprihanto, John. 1988. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta: BPFE UGM.

Bernardin, H. John & Joyce, E. A Russel, (1993). Human Resource management:
an experiential approachs. Singapore : MC. Graw Hill Internasional

Sugiyono (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, (1999), *Statistik Non-parametrik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



SUDIRMAN. Y lahir di Malaysia pada tanggal 01 Januari 1993 dari buah kasih pasangan Ayahanda Yedi dan Ibunda Suriati. Penulis merupakan anak ke dua dari dua bersaudara, penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 186 Talambung Riawa Kec. Lembang Kab. Pinrang pada tahun 2005 kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 3 Lembang dan selesai pada tahun 2008, dan kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan yaitu SMK Negeri 1 Pinrang dan Selsai pada tahun 2011, pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi swasta di Makassar, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bssnis, jurusan Manajemen pada Program Strata Satu (S1) dan selesai pada tahun 2018.


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 352/05/C.4-II/III/38/2017

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Makassar, 06 Rajab 1438H
04 April 2017M

Kepada Yth.
Pimpinan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar
 di-
Makassar

Dengan hormat,

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa di bawah ini :

N a m a : **Sudirman Y.**
 Stambuk : 10572 0445513
 Jurusan : Manajemen
 Judul Penelitian : **Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar**

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Ismail Rasulong, SE. MM
 NBM. 903 078,-

Tembusan :

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Ketua Jurusan
3. Mahasiswa Ybs.
4. Arsip

Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-866972 Fax. 0411-865588 Makassar 90221
 Menara Iqra Lantai 7 Kampus Talasalapang Makassar - Sulawesi Selatan


mandiri

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Branch Makassar Sulawesi

Jl. Sulawesi No. 81
Makassar 90147, Indonesia
Tel. (0411) 3617388 – 3617379
Fax. (0411) 3620629
www.bankmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama: Sudirman y

Jenjang Program: Strata Satu (S1)

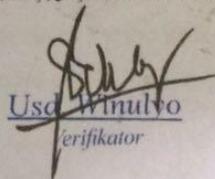
Jurusan: Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar

Yang bersangkutan tersebut diatas, telah melaksanakan studi lapangan di PT. Bank Mandiri (persero)Tbk Cabang Makassar Sulawesi pada tanggal, **9 November** sampai dengan **16 November 2017** untuk keperluan penyelesaian Tugas akhir/Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan judul **“Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero)Tbk Makassar”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 20 November 2017


Usd Winulvo
Verifikator

KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penulisan Tugas Akhir yang berjudul “**Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar**”.

Dalam pengisian kuisisioner ini, dimohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/i dapat memilih salah satu dari kategori jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda cek list (√) pada jawaban yang dianggap tepat. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i akan dirahasiakan.

Atas kesediaan dan bantuan dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab kuesioner ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

A. Karakteristik Responden

1. Usia

<input type="checkbox"/> 20 - 25 Tahun	<input type="checkbox"/> 36 - 45 Tahun
<input type="checkbox"/> 26 – 35 Tahun	<input type="checkbox"/> > 46 Tahun
2. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/> Laki – laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
--------------------------------------	------------------------------------
3. Pendidikan

<input type="checkbox"/> SMA – D3	<input type="checkbox"/> S2
<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S3
4. Masa Kerja

<input type="checkbox"/> 1 – 10 Tahun	<input type="checkbox"/> 21 – 30 Tahun
<input type="checkbox"/> 11 – 20 Tahun	<input type="checkbox"/> > 30 Tahun
5. Gaji

<input type="checkbox"/> Rp 1 juta – Rp 5 juta	<input type="checkbox"/> 16 juta – Rp 20 juta
<input type="checkbox"/> Rp 6 juta – Rp 10 juta	<input type="checkbox"/> > 30 Tahun

B. Variabel Penelitian

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda check list (√) pada jawaban yang telah tersedia sesuai dengan anggapan anda, dengan alternative jawaban antara lain :

Indikator				
Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

1. Variabel Kepuasan Kerja:

No	Pertanyaan Kepuasan Kerja	Alternative Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa lebih puas terhadap kemampuan saya dalam menyelesaikan pekerjaan					
2	Saya merasa lebih tidak puas dengan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada saya					
3	Saya merasa lebih tidak puas dengan gaji yang saya terima jika dibandingkan dengan banyaknya pekerjaan					
4	Tingkat kebersamaan diantara rekan kerja lebih memuaskan saya					
5	Saya merasa lebih puas dengan kemandirian untuk mengambil keputusan dalam pekerjaan saya					
6	Saya merasa lebih puas karena dapat menggunakan metode saya sendiri dalam bekerja					
7	Saya merasa lebih puas dengan kondisi lingkungan saya					
8	Saya merasa lebih tidak puas atas hasil evaluasi pelayanan yang saya berikan kepada nasabah					
9	Saya merasa lebih puas karena melakukan sesuatu yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang saya anut					
10	Saya merasa lebih tidak puas karena tidak mampu berbuat banyak bagi perusahaan ini					
11	Saya merasa lebih puas terhadap penghargaan karena saya melaksanakan tugas dengan baik					
12	Saya merasa lebih puas dengan cara perusahaan menjalankan kebijakan yang berlaku					
13	Saya merasa lebih tidak puas karena kehilangan rekan kerja yang					

	terkena PHK					
14	Saya merasa memiliki kesempatan yang lebih luas untuk mengikuti program pelatihan dan pengembangan					
15	Saya merasa lebih puas dengan cara pimpinan saya dalam menangani masalah yang dihadapi karyawannya					
16	Saya merasa lebih tidak puas dengan kemampuan atasan saya dalam mengambil keputusan					

2. Variabel Motivasi:

No	Pertanyaan Motivasi	Alternative Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Dalam menyelesaikan masalah atasan saya selalu bertindak bijaksana					
2	Hubungan kerja antara atasan dan bawahan baik dan tidak kaku sehingga ada rasa saling memiliki					
3	Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi akan memberikan motivasi kerja karyawan					
4	Argumentasi yang disampaikan oleh bawahan akan dinilai positif oleh atasan					
5	Perusahaan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan					
6	Perusahaan sangat peduli dengan kesejahteraan karyawannya					
7	Atasan saya selalu memberikan pujian kepada saya apabila saya menjalankan tugas pekerjaan dengan memuaskan					
8	Situasi lingkungan kerja saya baik dan menyenangkan					
9	Sarana pendukung dan peralatan pekerjaan saya sangat memadai					
10	Rekan kerja selalu siap memberikan bantuan jika ada kesulitan dalam melakukan pekerjaan					

11	Saya merasa nyaman terhadap pengawasan dari atasan					
12	Faktor absensi sangat memotivasi saya untuk melakukan pekerjaan					
13	Saya selalu ingin mengetahui bagaimana mencapai kemajuan ketika melakukan tugas-tugas pekerjaan					

3. Variabel Kinerja Karyawan:

No	Pertanyaan	Alternative Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu berusaha agar pekerjaan selesai sesuai targetnya					
2	Saya menyelesaikan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab sehingga pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan job description					
3	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktunya, agar saya dapat mengerjakan tugas berikutnya					
4	Hasil pekerjaan saya sangat menentukan kelangsungan hidup kantor, oleh sebab itu saya selalu memperhatikan kualitasnya					

No	Kepuasan Kerja (X1)																$\Sigma X1$
	kk1	kk2	kk3	kk4	kk5	kk6	kk7	kk8	kk9	kk10	kk11	kk12	kk13	kk14	kk15	kk16	
1	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	57
2	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	57
3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	56
4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	57
5	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	58
6	5	1	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	58
7	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	56
8	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	56
9	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	56
10	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	57

11	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	57
12	4	2	4	5	1	1	4	2	4	1	3	4	4	4	4	1	48
13	4	2	2	5	4	5	4	1	4	3	4	4	2	4	5	2	55
14	4	2	2	5	3	3	4	2	5	2	4	4	3	4	4	2	53
15	4	2	2	4	3	3	4	2	5	4	4	4	3	4	4	2	54
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	58
17	4	2	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	58
18	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	58
19	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	59
20	4	1	2	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	58
21	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	57

22	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	57
23	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	56
24	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	57
25	4	2	2	5	4	5	4	1	4	3	4	4	2	4	5	2	55

No	Kepuasan Kerja (X1)																$\Sigma X1$
	kk1	kk2	kk3	kk4	kk5	kk6	kk7	kk8	kk9	kk10	kk11	kk12	kk13	kk14	kk15	kk16	
26	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	58
27	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	59

28	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	57
29	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	58
30	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	56
31	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	57
32	4	2	2	5	3	3	4	2	5	2	4	4	3	4	4	2	53
33	4	2	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	58
34	4	1	2	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	58
35	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	56
36	5	1	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	58
37	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	56
38	4	2	4	5	1	1	4	2	4	1	3	4	4	4	4	1	48

39	4	2	2	4	3	3	4	2	5	4	4	4	3	4	4	2	54
40	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	58
41	4	1	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	57
42	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	57
43	4	2	2	5	3	3	4	2	5	2	4	4	3	4	4	2	53
44	5	1	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	58
45	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	58
46	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	57
47	4	2	2	5	4	5	4	1	4	3	4	4	2	4	5	2	55
48	4				4	3	4	4		4	4	4		4	5	4	

		2	2	4				4				2				58	
49	4	2	1	5	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	58
50	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	56

No	Motivasi Kerja (X2)													$\Sigma X2$	Kinerja Karyawan (y)				Σy
	mk1	mk2	mk3	mk4	mk5	mk6	mk7	mk8	mk9	mk10	mk11	mk12	mk13		kk 1	kk 2	kk 3	kk 4	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	4	19
2	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	4	5	5	18
3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	56	4	4	5	5	18
4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	53	4	5	4	5	18
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55	5	4	5	4	18

6	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	54	4	5	5	4	18
7	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	56	5	4	4	5	18
8	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	54	5	5	4	4	18
9	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	5	5	5	19
10	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	5	5	4	4	18
11	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	4	5	5	18
12	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	50	4	4	4	3	15
13	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	58	5	5	4	5	19
14	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	61	5	5	5	4	19
15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	63	5	5	5	4	19
16	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	50	4	4	4	4	16
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	5	4	5	4	18
18	5		4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	4	5	

		5												63				19	
19	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	5	4	5	5	19
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	5	5	5	4	19
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	4	19
22	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	53	4	5	4	5	18
23	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	56	5	4	4	5	18
24	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	5	5	4	4	18
25	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	58	5	5	4	5	19

No	Motivasi Kerja (X2)													$\Sigma X2$	Kinerja Karyawan (y)				Σy
	mk1	mk2	mk3	mk4	mk5	mk6	mk7	mk8	mk9	mk 10	mk11	mk12	mk13		kk 1	kk 2	kk 3	kk 4	
26	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	50	4	4	4	4	16

27	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	5	4	5	5	19
28	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	4	5	5	18
29	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55	5	4	5	4	18
30	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	54	5	5	4	4	18
31	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	4	5	5	18
32	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	61	5	5	5	4	19
33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	5	4	5	4	18
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	5	5	5	4	19
35	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	56	4	4	5	5	18
36	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	54	4	5	5	4	18
37	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	5	5	5	19
38	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	50	4	4	4	3	15

39	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	63	5	5	5	4	19
40	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	5	5	4	5	19
41	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	5	5	4	4	18
42	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	4	5	5	18
43	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	61	5	5	5	4	19
44	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	54	4	5	5	4	18
45	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	5	5	4	5	19
46	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	53	4	5	4	5	18
47	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	58	5	5	4	5	19
48	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55	5	4	5	4	18
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	5	4	5	4	18
50	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	54	4	5	5	5	19

Keterangan :



= Jumlah nilai skala pengukuran masing-masing variabel



= Pertanyaan Variabel yang tidak valid

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	5.581	2.536		2.201	.033
1	x1	.097	.044	.230	2.179	.034
	x2	.125	.021	.621	5.874	.000

a. Dependent Variable: y

Hasil Uji T-Tes

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	21.996	2	10.998	23.492	.000 ^b
1	Residual	22.004	47	.468		
	Total	44.000	49			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Model Summary**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.500	.479	.68423

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Tabel T

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
dua sisi	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
satu sisi	10%	5%	2,5%	1%	0,5%	0,1%	0,05%
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,61
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,55
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,92
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,61
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,86
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,95
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,40
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,04
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,78
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,58
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,43
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,31
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,22
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,14
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,07
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,01
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,96
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,92
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,88
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,85
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,81
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,79
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,76

24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	3,538
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	3,531
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	3,524
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	3,520
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	3,511
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	3,273	3,510
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	3,501
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	3,500
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	3,491

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0.05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
17	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
18	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
19	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
20	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
21	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
22	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
23	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
24	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
25	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
26	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
27	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
28	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
29	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
30	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
31	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
32	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
33	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
34	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
35	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
36	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
37	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
38	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
39	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
40	3.96	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
41	3.96	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.82	1.81
42	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.95	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
43	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
44	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
45	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
46	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
47	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
48	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
49	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
50	3.95	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
51	3.95	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
52	3.95	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
53	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
54	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
55	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
56	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
57	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
58	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
59	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
60	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78