

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENGARUH MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS
KARYAWAN BAGIAN KREDIT PADA BANK RIAU KEPRI
CABANG UTAMA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Pekanbaru



**NAMA.Haryono
NPM. 157210490**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau Pekanbaru yang berjudul **“Pengaruh Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru”**.

Penulis menyadari bahwa tiada manusia yang terlahir sempurna begitu juga dalam penulisan skripsi ini terasa masih banyak terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan penyusunan dan penulisan dalam skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa sesungguhnya penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan moril, bantuan materil, saran maupun do'a serta data, informasi yang begitu besar manfaatnya dalam penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, do'a serta perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, yakni kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., Terimakasih kepada bapak Selaku Rektor Universitas Islam Riau. Yang memberikan kemudahan dalam segala hal

2. Bapak Dr.Syahrul Akmal Latif,,M.Si. Trimakasih kepada bapak yang memberi kemudahan dalam hal tanda tangan Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing I. Terima kasih atas bimbingan yang diberikan sehingga usulan penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya.
4. Ibu Eka Komalasari, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing II, Yang berkontribusi Kepada penulis dalam pembekalan skripsi ini
5. Bapak Arief Rifa'i, S. Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang turut memberikan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan usulan penelitian ini dan paling utama sebagai motivator bagi penulis untuk menyelesaikan masa studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen dan Asisten Dosen yang mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama penulis kuliah di fakultas ini.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang turut membantu proses administrasi di fakultas ini.
8. Bapak Pimpinan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pasar Pusat Kota Pekanbaru dan staf Karyawan yang turut membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan kasih sayang tulus untuk keberhasilan penulis. Atas motivasi dan dorongan semangat dari orang tua penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

10. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik juru Ilmu Administrasi khususnya angkatan 2015.

Akhirnya penulis mengharapkan agar tulisan ini bermanfaat bagi kita semua, mudah-mudahan Allah SWT memberikan yang terbaik bagi mereka atas kebaikan selama ini.

Akhir kata penulis mengucapkan do'a syukur kepada Allah SWT yang telah melindungi, memberikan ketabahan , semoga kita selalu mendapat rahmat dan ridho-Nya dalam kehidupan kita, Amin ya rabbal alamin.

Pekanbaru, Oktober 2020

Penulis

Haryono

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	10
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Konsep Teoritis	12
1. Konsep Administrasi Bisnis	12
2. Konsep Organisasi	14
3. Konsep Manajemen	16
4. Konsep Manajemen SDM	19
5. Konsep Motivasi	21
a. Pengertian Motivasi	21
b. Faktor-Faktor Motivasi	26
c. Indikator Motivasi	32
6. Produktivitas	33
a. Pengertian Produktivitas	33
b. Faktor- Faktor Produktivitas	35
c. Indikator Produktivitas	39
7. Perbankan	40
8. Penelitian Terdahulu	48
B. Kerangka Fikir	52
C. Hipotesis	53
D. Konseptual Operasional	54
E. Operasional Variabel	55
F. Teknik Pengukuran	57
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	60
B. Lokasi Penelitian	60
C. Populasi dan Sampel	61
D. Teknik Pengambilan Sampel	61

E. Jenis dan Sumber Data	52
F. Teknik Pengumpul Data	63
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	64
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reabilitas.....	64
3. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	65
4. Analisis Korelasi Pearson.....	66
5. Koefisien Determinasi.....	67
H. Jadwal Penelitian	67
I. Sistematika Penulisan	67
BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	69
B. Struktur Organisasi Perusaan	72
1. Kepala Cabang Pembantu.....	75
2. Pimpinan Seksi Pemasaran.....	76
3. Pimpinan Seksi Pelayanan Nasabah.....	76
C. Kegiatan-Kegiatan Perusahaan	77
a. Tabungan, Deposito dan Giro.....	77
b. Pembiayaan atu Kredit.....	77
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	78
1. Umur Responden.....	78
2. Tingkat Pendidikan Responden.....	79
3. Tingkat Pengalaman Kerja Responden.....	81
B. Analisis Motivasi	83
1. Kebutuhan Fisik	84
2. Kebutuhan Rasa Aman	90
3. Kebutuhan Sosial	97
4. Kebutuhan Pengakuan	103
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri	109
C. Analisis Produktivitas	117
1. Kuantitas kerja	118
2. Kualitas Kerja	125
3. Ketetapan Waktu	133
D. Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas	140
1. Uji Validitas	141
2. Uji Reabilitas.....	142
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	143
4. Uji Hipotesis	145
5. Analisis Korelasi Pearson	146
E. Pembahasan	147
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN	
A. Kesimpulan	149
B. Sarana-Saran	150

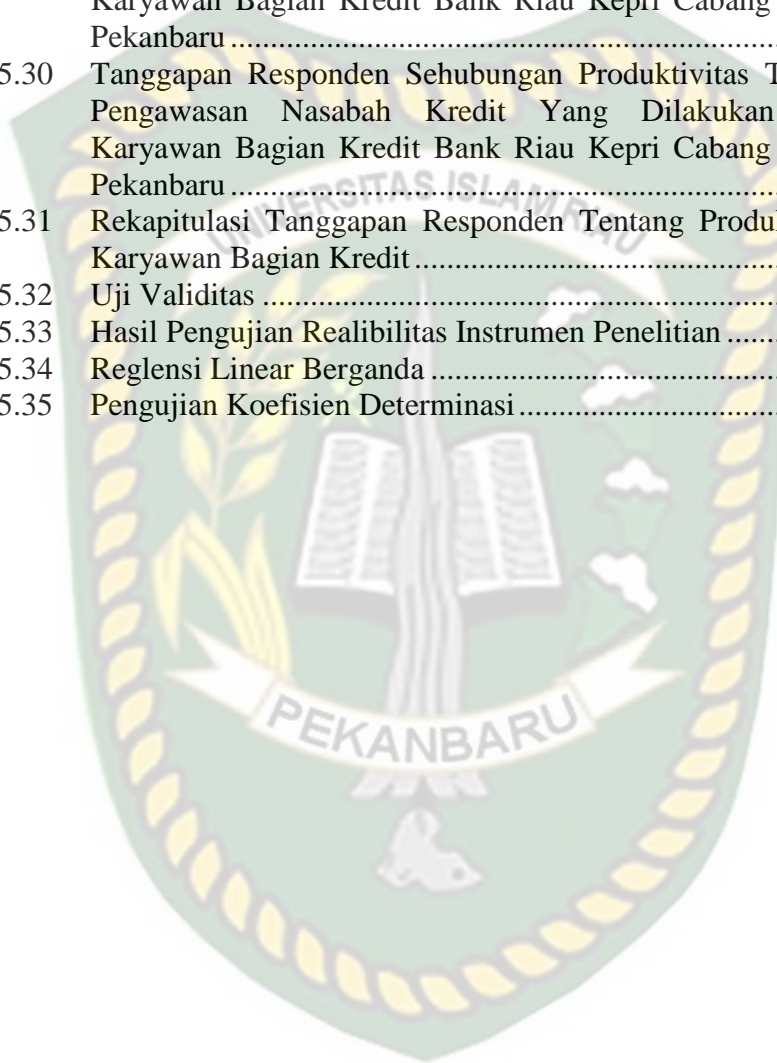
**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persentase Capaian Target Dana, Kredit Dan Laba Tahun 2013 S/D 2018	4
Tabel 1.2. Tingkat Produktivitas Karyawan Bagian Kredit	5
Tabel 1.3. Kompensasi Untuk Memotivasi Karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pasar Pusat Pekanbaru	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	48
Tabel 2.2. Operasional Variabel	56
Tabel 3.1. Populasi dan Sampel	61
Tabel 3.2. Interpretasi Koefisien Korelasi	67
Tabel 3.3. Jadwal Waktu Penelitian	
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden Pada Karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	78
Tabel 5.2 Distibusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden Karyawan Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	80
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengalaman Kerja Responden Karyawan Pada Bank Riau Kepri	82
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Fisik Berupa Penghasilan Karyawan Bagian Kredit.....	84
Table 5.5 Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Fisik Berupa Sarana dan Prasarana.....	87
Table 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Fisik	89
Table 5.7 Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Berupa Status Perusahaan Yang Dapat Memberikan Kekuatiran Kepada Kartyawan Atas Tingkat Likuiditas Bank.....	91
Table 5.8 Tanggapaan Responden Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Berupa Lingkungan Kerja Apabila Tagihan Kepada Nasabah Yang Tidak Membayar	93
Table 5.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Karyawan Bagian Kredit	96
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Karyawan Bagian Kredit Dengan Atasan	97
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Sesama Karyawan Bagian Kredit	100

Tabel 5.12	Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Karyawan Bagian Kredit.....	2
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Karyawan Bagian Kredit.....	103
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Pengakuan Berupa Penghargaan Untuk Karyawan Bagian Kredit.....	106
Tabel 5.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Pengakuan Karyawan Bagian Kredit.....	108
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Status Karyawan Bagian Kredit.....	109
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Pendidikan Dan Pelatihan Untuk Karyawan Bagian Kredit.....	111
Tabel 5.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Karyawan Bagian Kredit.....	114
Tabel 5.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Karyawan Bagian Kredit.....	115
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Mutu Penyelesaian Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit.....	118
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Keterampilan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	120
Tabel 5.22	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pengetahuan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	122
Tabel 5.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit.....	124
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kecepatan Dalam Mencapai Target Penyaluran Kredit Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	125
Tabel 5.25	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kemampuan Memanfaatkan Sarana Dan Prasarana Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	128
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kepercayaan Nasabah Baru Kepada Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	130
Tabel 5.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit....	132

Tabel 5.28	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Penyaluran Kredit Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	
Tabel 5.29	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pembayaran Cicilan Kredit Nasabah Dibawah Pengawasan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	135
Tabel 5.30	Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pengawasan Nasabah Kredit Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	137
Tabel 5.31	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Karyawan Bagian Kredit	139
Tabel 5.32	Uji Validitas	142
Tabel 5.33	Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian	143
Tabel 5.34	Reglensi Linear Berganda	144
Tabel 5.35	Pengujian Koefisien Determinasi	146



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Pengaruh Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	53
Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	79
Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	82
Gambar 5.4. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Fisik Berupa Penghasilan Karyawan Bagian Kredit	85
Gambar 5.5. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Fisik Berupa Sarana Dan Prasarana Yang Digunakan Karyawan Bagian Kredit Dalam Bekerja	87
Gambar 5.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Fisik Karyawan Bagian Kredit.....	90
Gambar 5.7. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Berupa Status Perusahaan Yang Dapat Memberikan Kekuatiran Kepada Karyawan Atas Tingkat Likuiditas Bank	91
Gambar 5.8. Tanggapan Responden Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Berupa Lingkungan Kerja Apabila Tagihan Kepada Nasabah Yang Tidak Membayar.....	94
Gambar 5.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Karyawan Bagian Kredit	95
Gambar 5.10. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Karyawan Bagian Kredit Dengan Atasan.....	98
Gambar 5.11. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Sesama Karyawan Bagian Kredit.....	100
Gambar 5.12. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Karyawan Bagian Kredit.....	102
Gambar 5.13. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Karyawan Bagian Kredit.....	104
Gambar 5.15. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Pengakuan Karyawan Bagian Kredit.....	108

Gambar 5.16. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Status Karyawan Bagian Kredit.....	109
Gambar 5.17. Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Pendidikan Dan Pelatihan Untuk Karyawan Bagian Kredit	112
Gambar 5.18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Karyawan Bagian Kredit.....	114
Gambar 5.19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Karyawan Bagian Kredit	116
Gambar 5.20. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Mutu Penyelesaian Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit	118
Gambar 5.21. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Keterampilan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	120
Gambar 5.22. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit.....	122
Gambar 5.23. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit	124
Gambar 5.24. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kecepatan Dalam Mencapai Target Penyaluran Kredit Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	126
Gambar 5.25. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kemampuan Memanfaatkan Sarana Dan Prasarana Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	128
Gambar 5.26. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kepercayaan Nasabah Baru Kepada Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	130
Gambar 5.27. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit.....	132
Gambar 5.28. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Penyaluran Kredit Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.....	134
Gambar 5.29. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pembayaran Cicilan Kredit Nasabah Dibawah Pengawasan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	136
Gambar 5.30. Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pengawasan Nasabah Kredit Yang Dilakukan Oleh	

Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru	138
Gambar 5.31. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Karyawan Bagian Kredit	140



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haryono
NPM : 157210490
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul UP : Pengaruh Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini berdasarkan seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Usulan Penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang asaya tulis sendiri dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat kepadanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Maret 2019
Pelaku Pernyataan,



Haryono

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KARYAWAN BAGIAN KREDIT PADA BANK RIAU KEPRI CABANG UTAMA PEKANBARU

Oleh:
Haryono

Berdasarkan fenomena dalam penelitian, maka disajikan perumusan masalah yaitu bagaimana motivasi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru? bagaimana produktivitas karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru? apakah pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis motivasi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Untuk mengetahui dan menganalisis produktivitas karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dengan tingkat signifikan 0,000, $t_{tabel} > t_{hitung}$. Nilai R square sebesar 0,760 atau sebesar 76,00% yang berarti terdapat variasi kejelasan variabel motivasi terhadap produktivitas karyawan bagian kredit sebesar 76,00%. Sedangkan sisanya sebesar 34,00% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Motivasi, Produktivitas

ABSTRACT

INFLUENCE OF MOTIVATION IN IMPROVING EMPLOYEE PRODUCTIVITY IN CREDIT BANKS IN THE PT BANK RIAU KEPRI CABANG UTAMA PEKANBARU

By:
Haryono

Based on the phenomena in the research, a problem formulation is presented, namely how is the motivation of the credit department employees at the Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru? how is the productivity of the credit department employees at Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru? what is the effect of motivation on employee productivity in the Credit Section at the Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru?

The purpose of this study was to determine and analyze the motivation of the credit department employees at Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru To find out and analyze the productivity of the credit department employees at Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. To find out and analyze the effect of motivation on employee productivity in the Credit Section at Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

The results of the study concluded that motivation had an effect on increasing employee productivity in the credit department at PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru with a significant level of 0,000, $t_{table} > t_{count}$. R square value of 0.760 or equal to 76.00% which means there is a variation in the clarity of motivational variables on employee productivity credit section of 76.00%. While the remaining 34.00% is explained by other factors not discussed in this study.

Keywords: Motivation, Productivity

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan karyawan merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Peranan sumber daya manusia akan semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Mengingat hal tersebut, sudah menjadi sebuah keharusan bagi organisasi untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Karena kegagalan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi akan mendatangkan kerugian bagi organisasi yaitu tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan begitupun sebaliknya. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna (Yuniarsih dan Suwatno, 2011: 117). Salah satu cara dalam menghadapi tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan produktivitas karyawannya. Produktivitas karyawan akan mencerminkan kinerja organisasi.

Sumber daya manusia yang dimiliki sebuah perusahaan merupakan aset yang sangat bernilai karena sumber daya manusia adalah yang mengelola seluruh sumber daya yang ada di dalam perusahaan tersebut. Sumber daya manusia yang berkualitas dan dikelola secara tepat, efektif, dan efisien dapat mendukung perusahaan untuk mencapai tujuannya. Oleh sebab itu, strategi

yang diterapkan oleh perusahaan dalam pengembangan sumber daya manusia harus berdasarkan visi dan misi perusahaan tersebut. Dalam menghadapi semakin ketatnya persaingan dan cepatnya perubahan yang terjadi di bidang teknologi, pengelolaan sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting. Menurut Dessler (2003), saat ini karyawan dipandang bukan sebagai mesin, tetapi sebagai faktor yang memegang peranan kunci dalam memenangkan daya saing perusahaan sehingga karyawan dituntut untuk memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada adalah dengan mendorong semangat dan gairah kerja karyawan sehingga dapat bekerja lebih produktif, seperti dengan jalan memberikan upah/gaji yang sesuai, memperhatikan kebutuhan rohani, suasana kerja yang harmonis, menempatkan karyawan pada posisi yang tepat, dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk maju dan berkembang. Ini merupakan suatu tantangan bagi pihak manajemen agar pengelolaan sumber daya manusia yang ada mampu memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih produktif.

Hasibuan (2015: 127) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber tersebut dapat berupa: Tanah, Bahan baku dan bahan pembantu, Pabrik, mesin-mesin dan alat-alat, dan Tenaga kerja.

Konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Meningkatnya produktivitas karyawan, tidak terlepas dari motivasi yang diberikan kepada karyawan bagian produksi tersebut. Motivasi yang diberikan kepada karyawan dapat dilihat dari lima faktor yang oleh Herzberg disebut sebagai motivator-motivator yang mendatangkan kepuasan dalam pekerjaan adalah: 1) *Company policy and administrasion* (kebijakan dan administrasi perusahaan), 2) *Technical supervisor* (supervisi), 3) *Interpersonal supervision* (hubungan antarpribadi dengan atasan), 4) *Weges* (gaji), dan 5) *Job Condition* (Keadaan Pekerja) (Manullang-Marihot, 2008: 179).

konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari pada upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Oleh karena itu, selalu berorientasi kepada bagaimana berpikir dan bertindak untuk mendayagunakan sumber masukan agar mendapat keluaran yang optimum. Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) (Kusnendi, 2003: 8.4).

Sehubungan dengan penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama adalah bank daerah yang melakukan pelayanan kepada

masyarakat umum baik dalam pemberian pinjaman maupun menerima pinjaman dari masyarakat. Berdasarkan aktivitas Bank tersebut, maka pihak bank memberikan pelayanan dalam berbagai bentuk mulai dari tabungan, giro, deposito, dan kredit.

Sebagai perusahaan perbankan, memiliki visi yaitu: *Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.*

Sedangkan Misi dari PT. Bank Riau Kepri adalah : Sebagai bank “sehat”, elit dan merakyat : 1) Sebagai Pendorong pertumbuhan ekonomi daerah, 2) Sebagai pengelola dana pemerintah Daerah, 3) Sebagai Sumber Pendapatan daerah, 4) Membina dan mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah.

Dari visi dan misi tersebut, maka pencapaian produktivitas karyawan diukur dari pencapaian atas visi dan misi. Produktivitas karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru diukur dari pencapaian target dalam penghipunan dana, kredit dan laba. Untuk mengetahui hal tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1.
Persentase Capaian Target Dana, Kredit Dan Laba Tahun 2014 S/D 2018
(Dalam Rupiah)

Tahun	Keterangan	Target	Realisasi	Pencapaian
2014	Penyaluran Dana	8.500.000.000	9.532.654.784	112,15
	Kredit	1.000.000.000	1.079.846.547	107,98
	Laba	285.000.000	276.356.745	96,97
2015	Penyaluran Dana	10.000.000.000	11.415.354.104	114,15
	Kredit	1.000.000.000	973.564.515	97,36
	Laba	300.000.000	294.356.412	98,12

2016	Penyaluran Dana	10.500.000.000	9.754.356.864	92,90
	Kredit	1.000.000.000	843.564.769	84,36
	Laba	300.000.000	287.956.123	95,99
2017	Penyaluran Dana	10.000.000.000	10.746.546.982	107,47
	Kredit	1.000.000.000	1.009.754.624	100,98
	Laba	300.000.000	310.297.569	103,43
2018	Penyaluran Dana	10.000.000.000	9.435.464.741	94,35
	Kredit	1.000.000.000	743.546.541	74,35
	Laba	300.000.000	267.515.499	89,17

Sumber : PT.Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, 2019

Berdasarkan tabel 1.1. di atas, dapat diketahui bahwa perolehan laba dari tahun 2014 – 2018 berfluktuasi, tetapi tahun 2018 perusahaan mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pencapaian laba yang menurun menunjukkan produktivitas karyawan yang kurang baik. Sebab salah satu indikasi menurunnya produktivitas karyawan adalah pencapaian laba melainkan diukur dari pencapaian visi dan misi.

Produktivitas karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru diukur dari pencapaian target dalam penghimpunan dana, kredit dan laba. Untuk mengetahui hal tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2.
Tingkat Produktivitas Karyawan Bagian Kredit

Tahun	Jlh. Karyawan	Realisasi	Produktivitas (%)
2014	10	1.079.846.547	-
2015	8	973.564.515	90,16
2016	10	843.564.769	86,65
2017	12	1.009.754.624	119,70
2018	11	743.546.541	73,64

Sumber : PT.Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan bagian kredit mengalami fluktuasi. Hingga di tahun 2018 terjadi penurunan jika dibandingkan tahun sebelumnya. Dalam penelitian ini, input produktivitas

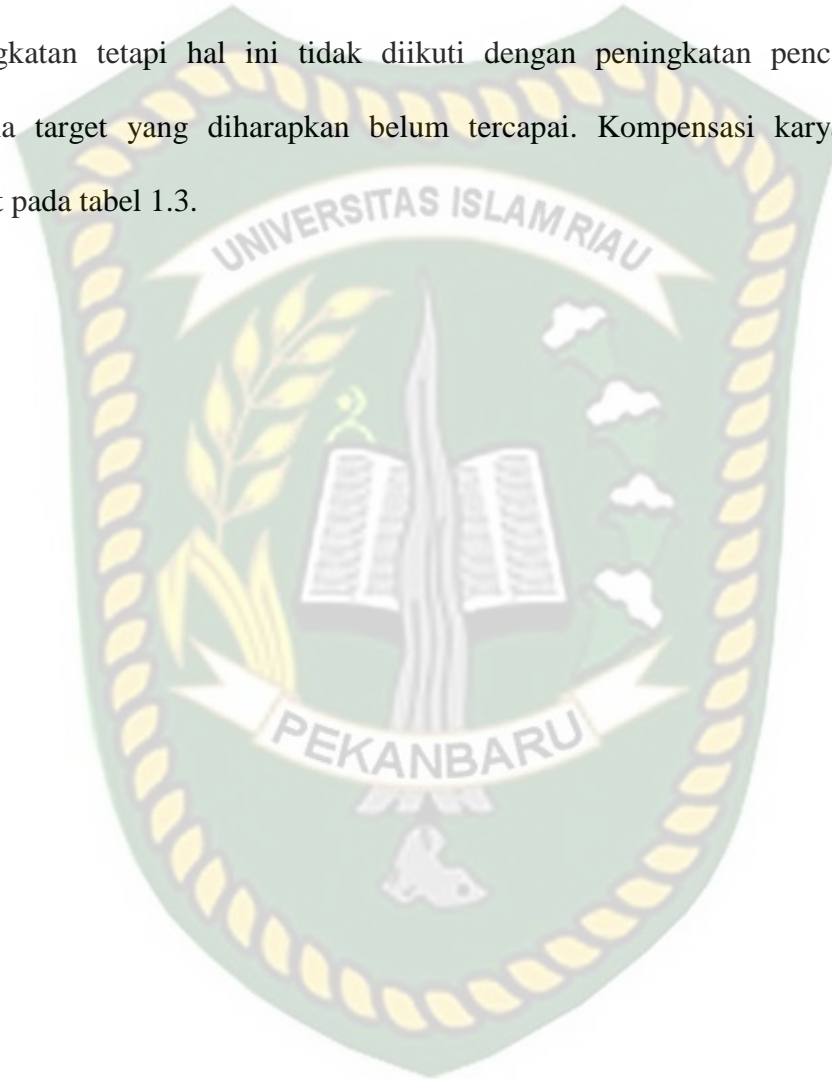
berupa jumlah kredit yang disalurkan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Sedangkan proses dari produktivitas adalah pelaksanaan penyaluran kredit oleh karyawan bagian yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, maka perlu diperhatikan masalah motivasi. Motivasi juga sangat diperlukan karyawan untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Motivasi atau *motivation* berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Salah satu bidang sasaran dari motivasi adalah juga pemuasan kebutuhan manusia, termasuk kebutuhan yang sangat bersifat primer seperti sandang, pangan, papan dan kebutuhan kebendaan lainnya, sangat memudahkan memahami bahwa teori motivasi sangat berkaitan erat dengan ilmu ekonomi.

Agar karyawan/karyawan dapat tetap bekerja dengan baik dan memberikan prestasi terbaiknya bagi perusahaan/organisasi, maka karyawan/karyawan tersebut perlu diberikan motivasi. Tujuan perusahaan/organisasi akan sulit tercapai bila karyawan/karyawan tidak mau menggali potensi yang ada dalam dirinya dengan maksimal. Untuk itu pimpinan organisasi/perusahaan harus memikirkan bagaimana agar karyawan/karyawan tersebut selalu bergairah dalam bekerja dan mempunyai perilaku positif dalam melaksanakan tugas.

Terjadinya penurunan pencapaian target dana, kredit dan laba membutuhkan motivasi bagi karyawan agar dapat lebih giat dalam bekerja

untuk mencapai hal tersebut. Namun pada kenyataannya, motivasi yang diberikan kepada karyawan telah optimal. Salah satu motivasi yang diberikan dengan meningkatkan kompensasi. Kompensasi dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan tetapi hal ini tidak diikuti dengan peningkatan pencapaian laba dimana target yang diharapkan belum tercapai. Kompensasi karyawan dapat dilihat pada tabel 1.3.



Tabel 1.3. Kompensasi Untuk Memotivasi Karyawan Bagian Kredit PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

keterangan	2013	2014	2015	2016	2017
Imbalan Kerja Dan Tunjangan Karyawan	11.511.778	14.565.884	15.595.309	18.224.057	18.718.319
Imbalan Kerja Karyawan	6.613.340	10.416.307	10.803.752	12.009.353	12.533.830
Tunjangan Kesejahteraan Karyawan	1.852.419	-	-	-	-
Tunjangan Jabatan Karyawan	2.422.769	2.001.129	2.222.890	2.531.478	2.709.812
Imbalan Kerja Karyawan Tidak Tetap	423.949	1.673.871	2.047.699	2.898.293	2.962.634
Tunjangan Karyawan Tidak Tetap	199.301	522.479	520.968	784.933	512.043
Beban Lembur	117.808	92.293	58.540	55.013	61.430
Beban Lembur	79.184	71.710	36.258	35.640	32.645
Beban Makan Lembur	38.624	20.583	22.282	19.374	28.785
Beban Perawatan Kesehatan	127.182	300.689	1.541.301	1.014.257	1.809.695
Beban Opname/Operasi	113.204	161.850	1.437.597	390.816	870.109
Beban General Check Up	-	6.720	7.790	-	4.715
Beban Bersalin	-	91.796	9.409	20.608	-
Beban Penggantian Kacamata	13.978	40.323	48.118	12.903	51.613
Beban Perjalanan Sakit/Berobat/Rawat Jalan	-	-	-	589.930	883.258
Beban Perawatan Kesehatan Lainnya	-	-	38.387	-	-
Beban Cuti	1.146.156	1.298.737	1.656.389	1.774.451	2.128.408
Beban Cuti Tahunan	927.124	919.624	1.061.069	1.192.999	1.167.020
Beban Cuti Besar	219.032	379.113	595.320	581.452	961.387
Iuran Pensiun Astek Dan Tunjangan Hari Tua	1.309.797	1.599.519	1.765.516	2.466.498	2.628.073
Iuran Bank Untuk Dana Pensiun Karyawan & Direksi	820.923	981.507	1.104.634	1.695.234	1.837.590
Iuran Bank Untuk Astek Karyawan	488.874	618.012	660.882	771.264	790.482
Beban Tenaga Kerja Lainnya	14.052.647	10.900.312	12.006.089	14.588.135	14.767.560
Beban Penghargaan Dan Jasa Masa Bakti	74.870	130.376	194.502	185.246	210.323
Beban Olah Raga	84.556	152.767	149.038	191.744	265.124
Beban Tunjangan Hari Raya (Thr)	2.774.395	3.070.988	3.754.151	4.424.510	4.457.962
Beban Uang Makan Karyawan	957.204	1.037.849	1.157.419	2.218.763	2.389.032
Beban Tunjangan Pajak Penghasilan (Pph Pasal 21)	9.618.413	5.987.852	6.011.203	6.725.020	6.425.273
Beban Makan Siswa Magang	78.151	80.839	93.333	135.258	200.538
Beban Tenaga Kerja Lain-Lainnya	465.057	439.641	646.443	707.593	819.308
Jumlah Kompensasi	28.265.367	28.757.432	32.623.144	38.122.411	40.113.485

Sumber: Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, 2018

Berdasarkan tabel 1.3. maka dapat diketahui bahwa motivasi terus diberikan kepada karyawan melalui pemberian kompensasi. Namun kompensasi yang diberikan belum dapat meningkatkan pencapaian target dalam perolehan laba pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama.

Motivasi yang diharapkan oleh karyawan bagian kredit adalah agar dapat diangkat menjadi karyawan tetap. Karena pada umumnya karyawan bagian kredit adalah karyawan kontrak. Karyawan kontrak bagian kredit harus mencapai target penyaluran kredit sesuai yang ditetapkan dalam surat perjanjian. Apabila tidak dapat tercapai, maka kontrak akan berakhir, apabila dapat tercapai, kontrak akan diperpanjang dan bahkan dapat diangkat menjadi karyawan tetap. Maka dari itu, karyawan bagian kredit termotivasi meningkatkan produktivitasnya agar dapat diangkat menjadi karyawan tetap.

Sehubungan dengan penelitian ini, penulis menemukan fenomena pada Bank Riau Kepri Cabang Utama yaitu:

1. Fenomena Motivasi dilihat dari Kebutuhan fisik (*physiological needs*) dimana sarana dan prasarana belum dapat memberikan motivasi kepada karyawan sebab sarana dan prasarana berupa jaringan *on line* masih sering terputus (*of line*). Kemudian kebutuhan rasa aman belum dapat diperoleh karyawan karena saat tagihan kepada nasabah kartu kredit yang menunggak selalu diliputi rasa tidak aman. Kemudian kebutuhan sosial dimana hubungan antara karyawan dengan atasan masih ada batasan sebab karyawan jarang berhubungan dengan pimpinan. Kebutuhan pengakuan fenomenanya dimana penghargaan kepada karyawan bagian kredit masih kurang diberikan. Kebutuhan aktualisasi diri fenomenanya dimana tidak semua karyawan dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan.

2. Fenomena dalam produktivitas karyawan sehubungan dengan kuantitas kerja, dimana setiap karyawan diberikan target untuk mencapai penyaluran kredit yang besar sehingga banyak karyawan yang tidak dapat mencapai target tersebut. Kemudian fenomena dalam kualitas kerja dimana banyak karyawan bagian kredit yang bekerja tidak memiliki kualitas sehingga sering terjadi salah sasaran dalam memberikan kredit. Selanjutnya fenomena dalam ketepatan waktu dimana penyaluran kredit tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, nasabah banyak yang beranggapan bahwa penyaluran kredit sangat lama karena prosedur penyaluran kredit yang berbelit-belit.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis bermaksud meneliti dan menganalisa berdasarkan teori-teori yang ada dengan judul **"Pengaruh Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru"**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan permasalahan pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru?
2. Bagaimana produktivitas karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru?
3. Apakah pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian.

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis produktivitas karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan bermanfaat untuk :

- a. Manfaat Teoritis:
 - 1) Buat administrasi bisnis, dapat dijadikan masukan dalam hal pengaruh motivasi dalam meningkatkan produktivitas karyawan bagian kredit di dunia perbankan.
 - 2) Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini terutama tentang pengaruh motivasi dalam meningkatkan produktivitas.
- b. Manfaat Praktik:
 - 1) Perusahaan, dapat dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan dalam meningkatkan motivasi karyawan guna mencapai peningkatan produktivitas di dunia perbankan.

- 2) Masyarakat dapat dijadikan sebagai informasi kegiatan karyawan didunia perbankan terutama kegiatan karyawan bagian kredit yang ada hubungannya dengan masyarakat yang mengajukan kredit.
- 3) Penelitian sebagai penambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu administrasi bisnis.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Konsep Teoritis

1. Konsep Administrasi Bisnis

Ilmu yang mempelajari proses kegiatan kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang ditentukan adalah ilmu Administrasi. Kegiatan kerjasama itu sendiri merupakan gejala yang sifatnya universal, sejak zaman manusia masih primitif sampai zaman modern ini. Supaya terjadi kerjasama untuk mencapai tujuan, diperlukan proses penggerakan. Proses penggerakan dalam Administrasi disebut Manajemen. Dengan demikian Administrasi mencapai tujuan melalui Manajemen. Kemudian, agar kegiatan kerjasama tersebut berhasil dengan baik dan mencapai tujuan maka dibutuhkan sebuah wadah, kerangka, atau struktur. Wadah, kerangka, atau struktur dimana kerjasama dilakukan disebut Organisasi.

Administrasi berasal dari bahasa Latin : Ad = intensif, dan ministrare = melayani, membantu, memenuhi. Dengan demikian, pengertian Administrasi adalah :

1. Administrasi berasal dari bahasa Belanda : “Administratie” yang merupakan pengertian Administrasi dalam arti sempit, yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan, dan sebagainya). Kegiatan ini dalam bahasa Inggris disebut : Clerical works (Soedjadi, 2010: 24).
2. Administrasi dalam arti luas, berasal dari bahasa Inggris “Administration” , yaitu proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan (Siagian, 2014: 29)

Selain administrasi, manajemen dalam suatu organisasi perlu diterapkan. George R. Terry menyatakan, *Management is accomplishing of the predetermined objective through the efforts of other people* (Manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan-kegiatan orang lain). Harold Koontz dan Ceryill O Donell, *Management is getting things done through other people* (Manajemen adalah penyelesaian pekerjaan melalui orang lain). (Manulang, 2015: 2)

Administrasi secara umum adalah keseluruhan orang atau kelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi sebagai proses yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan samapai penyelenggaraan sehingga tercapai suatu tujuan.

Beberapa pendapat para ahli tentang pengertian administrasi, menurut Siagian (2014:4) bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Gie (2010: 1) bahwa administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian Ilmu Administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia.

Berdasarkan uraian dan definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

Pengertian secara umum tentang administrasi bisnis adalah seluruh kegiatan yang berhubungan didalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mencapai laba yang ditargetkan oleh perusahaan tersebut.

Beberapa pendapat para ahli tentang pengertian administrasi bisnis, menurut Poerwanto (2006:25) bahwa, “Administrasi Bisnis adalah keseluruhan kerja sama dalam memproduksi barang atau kerja sama dalam memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan hingga pada penyampaian barang atau jasa tersebut kepada pelanggan dengan memperoleh dan memberikan keuntungan secara seimbang, bertanggung jawab dan berkelanjutan”. Menurut Wayong (2004:12) menyatakan bahwa “Administrasi Bisnis adalah keseluruhan kegiatan mulai dari produksi barang dan jasa sampai tibanya barang dan jasa tersebut ditangan konsumen”.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seperti telah diuraikan sebelumnya tentang Manajemen, Pengorganisasian adalah merupakan fungsi kedua dalam Manajemen dan pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan, sumber-sumber, dan lingkungannya. Dengan demikian hasil pengorganisasian adalah struktur organisasi.

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda

tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

Struktur organisasi pada umumnya kemudian digambarkan dalam suatu bagan yang disebut bagan organisasi. Bagan organisasi adalah suatu gambar struktur organisasi yang formal, dimana dalam gambar tersebut ada garis-garis (instruksi dan koordinasi) yang menunjukkan kewenangan dan hubungan komunikasi formal, yang tersusun secara hierarkis.

Dalam rangka analisis, struktur organisasi perlu dibagi dalam unsur-unsurnya, yaitu:

1. Spesialisasi kegiatan-kegiatan.

Berkaitan dengan spesialisasi, baik tugas individu maupun tugas kelompok dalam organisasi (pembagian kerja) dan mengelompokkan tugas-tugas tersebut ke dalam unit kerja (departementasi)

2. Standarisasi kegiatan-kegiatan.

Standarisasi kegiatan-kegiatan ini berkaitan dengan standarisasi tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang digunakan dalam organisasi. Banyak sistem dan prosedur kerja, termasuk didalamnya struktur organisasi dan bagan organisasi, yang dikembangkan melalui peraturan-peraturan tentang kegiatan-kegiatan dan hubungan-hubungan kerja yang ada dalam organisasi.

3. Koordinasi kegiatan-kegiatan.

Koordinasi kegiatan ini berkaitan dengan pengintegrasian dan penyesuaian fungsi-fungsi dan unit-unit dalam organisasi yang berkaitan dan saling ketergantungan.

4. Sentralisasi dan desentralisasi.

Sentralisasi dan desentralisasi ini berkaitan dengan letak pengambilan keputusan.

Dalam struktur organisasi yang disentralisasikan, pengambilan keputusan dilakukan oleh para pimpinan puncak saja. Dalam dsentralisasi, kekuasaan pengambilan keputusan didelegasikan kepada individu-individu pada tingkat-tingkat manajemen menengah dan menengah bawah.

3. Konsep Manajemen

James A. F. Stoner dalam Bintor (2012:19), mengatakan manajemen adalah proses pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi di dalam mencapai tujuan. Dalam defenisi ini dititik beratkan pada usaha menggunakan/ memanfaatkan sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan.

James A. F Stoner dalam Bintor (2012:7) mengatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dalam upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya manusia organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya proses disini menurut James A. F Stoner adalah cara yang sistematis untuk melakukan sesuatu, karena manajer apapun keahlian dan ketrampilannya terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut H. Newman yang dikutip oleh James A. F. Stoner dalam Bintor (2012:20), fungsi manajemen dapat dibagi atas lima proses yaitu:

1. Perencanaan.
2. Pengorganisasian.

3. Pengumpulan sumber.
4. Pengendalian kerja.
5. Pengawasan.

Secara filosofis dapat dikatakan bahwa sesuatu yang tidak tumbuh dan berkembang sudah mengarah kepada kematian. Demikian juga halnya organisasi yang tidak tumbuh dan berkembang, sudah mulai menuju kehancuran. Bertumbuh dan berkembang disini terutama berarti :

- Organisasi semakin mampu meningkatkan produktifitasnya.
- Tidak berhenti pada suatu status quo efisiensi.
- Semakin terlihat adanya organisasi performance yang makin efisien.
- Semakin kurang di ombang-ambing oleh up and down situasi sekelilingnya.
- Dengan cepat dapat mengambil manfaat dari perkembangan di luar organisasi.

Proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik. Menurut Siagian (2014:139) teknik pengawasan ada 2 (dua) macam yakni :

1. Pengawasan langsung .

Pengawasan langsung yaitu apabila pimpinan organisasi mengendaikan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan yang dapat berbentuk :

- a. Inspeksi langsung.
- b. *On the spot observation.*
- c. *On the spot report.*

2. Pengawasan tidak langsung.

Pengawasan tidak langsung yaitu pengawasan jarak jauh, pengawasan yang dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan yang dapat berbentuk :

- a. Tertulis.
- b. Lisan.

Pengawasan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila hanya tergantung pada laporan saja karena apabila laporan pimpinan menggabungkan inspeksi langsung dan berdasarkan laporan.

Menurut Handyaningrat (2014:143) pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan. Jelasnya pengawasan harus tetap berpedoman terhadap :

- 1) Rencana yang telah diputuskan.
- 2) Perintah (order) terhadap pelaksanaan pekerjaan.
- 3) Tujuan.
- 4) Kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya pengawasan adalah bermaksud untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi pengawasan mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaan. Sementara tujuannya adalah agar pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Handayani (2014:144) macam-macam pengawasan terdiri dari:

1. Pengawasan dari dalam.
2. Pengawasan dari luar.
3. Pengawasan preventif.
4. Pengawasan Represif.

Berkaitan dengan pengawasan di atas menurut Handayani (2014: 147) syarat-syarat pengawasan yang efektif agar apa yang dilakukan sesuai dengan rencana yaitu :

1. Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan.
2. Pengawasan harus dihubungkan dengan individu, pimpinan dan pribadinya.
3. Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan-penyimpangan pada hal-hal yang penting.
4. Pengawasan harus obyektif.
5. Pengawasan harus fleksibel.
6. Pengawasan harus hemat.
7. Pengawasan harus membawa tindakan perbaikan.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan asset utama suatu perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas perusahaan. Majunya teknologi menuntut adanya sumber daya manusia yang mampu untuk bersaing dan mempunyai kemampuan untuk menciptakan suatu inovasi-inovasi yang dapat menunjang kelancaran sebuah pekerjaan, terampil dan sesuai serta mempunyai

sikap motivasi. Sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan/organisasi adalah karyawan atau tenaga kerja yang bekerja di perusahaan tersebut.

Ada tiga dimensi utama yang harus diperhatikan mengenai sumber daya manusia yaitu keahlian teknis, pengetahuan bisnis dan orientasi pada pemecahan masalah. Kebutuhan akan sumber daya manusia yang memiliki keahlian teknis demikian penting bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2008:10) sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sedangkan Sedarmayanti (2010:6) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu.

Dari pengertian tentang sumber daya manusia di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia tersebut sangat penting bagi suatu perusahaan/organisasi dalam mencapai tujuan suatu perusahaan/organisasi. Hal tersebut dikarenakan: (Sedarmayanti, 2010:7)

1. Dengan adanya sumber daya manusia yang digunakan dalam kegiatan operasi perusahaan maka akan tercipta pemberdayaan manusia yang berkualitas sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.
2. Sumber daya manusia merupakan pendekatan yang strategis terhadap pengembangan sumber daya manusia serta membantu terciptanya budaya perusahaan yang layak dengan memasukkan program-program perusahaan serta mendukung pelaksanaannya.

3. Dengan menggunakan sumber daya manusia dalam pemberdayaan kemampuan karyawan yang diupayakan agar tujuan individu, perusahaan dan masyarakat tercapai.

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu. Sumber daya manusia yang cakap, mampu dan terampil diperoleh melalui pemberdayaan karyawan. Suatu usaha pemberdayaan karyawan yang berkaitan erat dengan kemampuan yang nantinya akan dihasilkan melalui pengembangan diri pribadi, pemberian latihan dan pendidikan merupakan upaya-upaya yang senantiasa dilakukan oleh para pengambil keputusan untuk terus meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawannya, sehingga akan menghasilkan kontribusi yang memadai bagi tujuan sebuah organisasi.

Dengan demikian sumber daya manusia dapat diartikan sebagai segala usaha yang dilakukan untuk menjadikan seseorang lebih siap, lebih berkemauan dan lebih memberikan kontribusi kepada tujuan suatu organisasi

Salah satu pemberdayaan sumber daya manusia adalah melalui pemberian pendidikan dan pelatihan. Dengan pendidikan dan pelatihan, pegawai dapat menambah pengetahuannya sehingga memiliki kemampuan yang lebih dalam bekerja.

5. Konsep Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Kata motivasi berasal dari bahasa Latin *Movere* yang berarti menggerakkan. Dalam istilah motivasi tercakup aspek tingkah laku manusia yang mendorongnya untuk berbuat atau tidak berbuat. Motivasi mempersoalkan

bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi penting karena dengan motivasi ini, diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. (Hasibuan, 2008: 216)

Menurut Manullang-Marihot (2015: 165) menyatakan untuk mengurangi kekacaulakuan di dalam pengertian ada baiknya terlebih dahulu diberikan pengertian dari berbagai istilah yaitu:

a. Motif

Istilah motivasi sama dengan kata *motive*, motif, dorongan, alasan dan *driving force*. Motif tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia, yang menyebabkan manusia bertindak.

b. Motivasi

Menurut arti katanya, motivasi atau *motivation* berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu.

c. Motivasi kerja

Dengan bertolak dari arti kata motivasi di atas, motivasi, sarana motivasi, sarana penimbulan *motive* atau sarana yang menimbulkan dorongan.

d. *Incentive*

Istilah insentif dapat diganti dengan alat motivasi, sarana motivasi, sarana penimbulkan motive atau sarana yang menimbulkan dorongan.

Menurut Winardi (2008: 1) menyatakan ada macam-macam rumusan untuk istilah motivasi, seperti: motivasi mewakili proses-proses psikologikal, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*valunter*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu.

Winardi (2008: 1) menambahkan bahwa, para manajer perlu memahami proses-proses psikologikal. Apabila mereka berkeinginan untuk membina karyawan mereka secara berhasil, dalam upaya pencapaian sasaran keorganisasian.

Untuk itu yang perlu dilakukan oleh manajer adalah memberikan motivasi yang tepat kepada pekerja/pegawai. Dengan pemberian motivasi yang tepat diharapkan pekerja/pegawai tersebut dapat terdorong untuk bekerja lebih baik sehingga pada diri mereka akan timbul keyakinan bahwa dengan bekerja baik, tujuan perusahaan/organisasi akan lebih mudah dicapai dan tujuan pribadi juga akan terpenuhi.

Menurut Siagian (2014: 46) salah satu bidang sasaran dari motivasi adalah juga pemuasan kebutuhan manusia, termasuk kebutuhan yang sangat bersifat primer seperti sandang, pangan, papan dan kebutuhan kebendaan lainnya, sangat memudahkan memahami bahwa teori motivasi sangat berkaitan erat dengan ilmu ekonomi.

Menurut Sinungan (2015: 137) pada hakikatnya motivasi karyawan dan pengusaha berbeda karena adanya perbedaan kepentingan maka perlu diciptakan

motivasi yang searah untuk mencapai tujuan bersama dalam rangka kelangsungan usaha dan ketenangan kerja, sehingga apa yang menjadi kehendak dan cita-cita kedua belah pihak dapat diwujudkan.

Meskipun pemberian motivasi sangat penting untuk meningkatkan prestasi dan semangat kerja, tetapi proses ini cukup sulit untuk dilaksanakan karena pekerja/pegawai adalah manusia hidup yang mempunyai perasaan, pikiran, harga diri, dan keinginan-keinginan yang berbeda-beda.

Dengan pemberian motivasi, diharapkan perilaku kerja dari pegawai akan lebih baik. Menurut Thoha (2007: 115) perubahan perilaku kerja merupakan gabungan dari 3 elemen yaitu *antecedents*, *behaviour* dan *consequences*. Menurut para pendukung model tersebut, perilaku sebetulnya dapat diubah dengan melalui 2 cara, yaitu berdasarkan apa yang mempengaruhi perilaku setelah terjadi (*ex-ante*) dan apa yang mempengaruhi perilaku setelah terjadi (*ex-post*). Perilaku tersebut dapat diubah melalui motivasi.

Ada beberapa asumsi landasan dasar yang diperlukan guna memahami teori motivasi. Seorang pimpinan harus terlebih dahulu mempunyai suatu pengertian kodrat manusia dan mengapa orang-orang itu berbuat seperti ada adanya. Sehubungan dengan teori motivasi, dalam penelitian ini, penulung menggunakan teori motivasi: 1) Abraham A. Maslow, dan 2) Frederick Herzberg.

1) Abraham A. Maslow

Menurut teori Maslow, adapun kebutuhan-kebutuhan itu adalah: (Manulang-Marihot, 2015: 173)

- a. Kebutuhan fisik (*physiological needs*)
- b. Kebutuhan rasa aman (*safety needs*)

- c. Kebutuhan sosial (*social needs*)
- d. Kebutuhan pengakuan (*esteem needs*)
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*)

Menurut Siagian (2009: 146) perlu dikemukakan terlebih dahulu bahwa minat yang semakin intensif para ilmuwan terhadap masalah-masalah motivasi dalam kaitannya dengan pemuasan kebutuhan manusia yang semakin lama semakin kompleks itu timbul dan berkembang atau meluas bersamaan dengan timbulnya "Gerakan *Human Relation*" dalam Administrasi.

Salah seorang pelopor yang mendalami teori motivasi adalah Abraham H. Maslow yang berkarya sebagai ilmuwan dan melakukan usahanya pada pertengahan dasawarsa empatpuluhan. Telah umum diketahui bahwa hasil-hasil pemikirannya kemudian dituangkannya dalam buku yang berjudul "*Motivation and Personality*". Sumbangan Maslow mengenai teori motivasi sampai dewasa ini tetap diakui, bukan hanya di kalangan teoritis, akan tetapi juga di kalangan para praktisi. (Siagian, 2009: 146)

Manulang-Marihot (2015: 175) Maslow mengatakan bahwa upaya dan pekerjaan dewasa ini mencukupi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan psikologis dasar, dan serikat buruh, undang-undang tentang hak milik, dan dewan pertimbangan perburuhan menjamin pemuasan dari sebagian besar kebutuhan-kebutuhan keamanan. Dibawah suasana yang seperti ini, urutan pertama dan kedua dari kebutuhan-kebutuhan berakhir selaku motivator-motivator perilaku manusia. Manakala kebutuhan-kebutuhan akan keamanan dan keselamatan terpenuhi dan kebutuhan-kebutuhan fisiologis tetap terpenuhi, kebutuhan manusia akan kebersamaan, penerimaan dan pergaulan menjadi sumber-sumber primer dari motivasi.

2) Frederick Herzberg

Menurut Manullang-Marihot (2015: 177), dari suatu telaah yang diawali dengan pewawancara terhadap dua ratus orang akuntan dan insinyur yang merupakan suatu percontohan dari industri di Pittsburg, Herzberg dan rekan-rekannya menjumpai banyak bukti yang menunjukkan bahwa manusia mempunyai dua kumpulan kebutuhan, yakni, yang pertama yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan yang kedua yang berkaitan dengan ketidakpuasan kerja. Dia mendapat bahwa bila karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, dia diresahkan oleh pekerjaan itu sendiri.

Menurut Siagian (2009: 164) teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg, seorang psikolog. Dalam usaha mengembangkan kebenaran teorinya, Herzberg melakukan penelitian yang bertujuan untuk menemukan jawaban terhadap pertanyaan: "Apa sesungguhnya yang diinginkan oleh seseorang dari pekerjaannya?" Timbulnya keinginan menemukan jawaban terhadap pertanyaan ini didasarkan pada keyakinan Herzberg bahwa hubungan seseorang dengan pekerjaannya sangat mendasar dan karena itu sikap seseorang terhadap pekerjaannya itu sangat mungkin menentukan keberhasilan dan kegagalannya.

b. Faktor-faktor Motivasi

Suatu ide yang dikemukakan oleh Herzberg yang agak berbeda dari anggapan umum ialah bahwa lawan kata "Kepuasan" bukan "Ketidakpuasan" tetapi "Tidak ada kepuasan". Bagi Herzberg lawan kata "Ketidakpuasan" ialah "tidak ada kepuasan". Menurut Herzberg, faktor-faktor yang mengarah kepada kepuasan kerja lain atau berbeda dari faktor-faktor yang mengarah kepada ketidakpuasan. Artinya, para manajer yang berusaha menghilangkan faktor-faktor

yang mengakibatkan ketidakpuasan mungkin saja berhasil mewujudkan ketenangan kerja dalam organisasi, akan tetapi ketenangan kerja itu belum tentu bersifat motivasional bagi para pekerja. Dalam hal demikian para manajer hanya akan menyenangkan perasaan para bawahannya, tetapi tidak memberikan motivasi kepada mereka. Karena itulah Herzberg menggunakan istilah "*higiene*" bagi faktor-faktor yang menyenangkan para pekerja seperti kebijaksanaan perusahaan, teknik pelaksanaan berbagai kebijaksanaan organisasi, supervisi, hubungan interpersonal, kondisi kerja dan sistem upah dan gaji yang dibuat dan diterapkan sedemikian rupa sehingga para karyawan tenang berkerja tetapi belum merasa puas dengan pekerjaan masing-masing. (Siagian, 2009: 164)

Lima dari faktor yang oleh Herzberg disebut sebagai motivator- motivator yang mendatangkan kepuasan dalam pekerjaan adalah keberhasilan pelaksanaan, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan. Sebaliknya, faktor-faktor yang tidak mendatangkan kepuasan dalam pekerjaan adalah keberhasilan pelaksanaan, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan. Sebaliknya, faktor-faktor yang tidak mendatangkan kepuasan dalam pekerjaan, yang oleh Herzberg disebut sebagai faktor-faktor iklim baik (faktor-faktor hygiene), adalah: (Manullang-Marihot, 2013: 179)

1. *Company policy and administrasion* (kebijakan dan administrasi perusahaan)
2. *Technical supervisor* (supervisi)
3. *Interpersonal supervision* (hubungan antarpribadi dengan atasan)
4. *Weges* (gaji)
5. *Job Condition* (Keadaan Pekerja)

Para karyawan itu, ketika diminta untuk mengingat kembali suatu saat pada waktu mana mereka menaruh perasaan negatif terhadap pekerjaannya maupun kondisi-kondisi yang membawanya kepada perasaan ini, seringkali menyebutkan kebijakan yang kurang tepat dari perusahaan sebagai faktor penyebab, tetapi kebijakan dan administrasi yang baik dari perusahaan jarang disebutkan sebagai suatu faktor yang menimbulkan perasaan positif terhadap pekerjaan. Demikian pula, pengakuan acapkali disebutkan sebagai suatu faktor yang menimbulkan perasaan positif tetapi kurangnya pengakuan biasanya tidak dipandang sebagai suatu faktor yang menimbulkan perasaan negatif. (Menurut Manullang-Marihot, 2013: 179)

Jadi berdasar hasil penelitian, Herzberg mengembangkan gagasan bahwa ada dua rangkaian kondisi yang mempengaruhi seseorang di dalam pekerjaannya. Rangkaian kondisi pertama disebut faktor motivator, sedang rangkaian kondisi kedua diberi nama faktor hygiene. Adanya kedua faktor tersebut, menyebabkan ada orang yang menyebutkan gagasan Herzberg dengan nama: "konsep faktor motivator/hygiene dari Herzberg", ada pula yang memberi nama: teori dua faktor daripada kepuasan kerja". (Manullang-Marihot, 2013: 179)

Menurut Manullang-Marihot (2013: 178) Menurut teori Herzberg, faktor-faktor yang berperan sebagai motivator terhadap pegawai, yakni yang mampu memuaskan dan mendorong orang untuk bekerja baik terdiri dari:

1. *Achievement* (keberhasilan pelaksanaan)

Yang menjadi sorotan utama disini ialah kebijakan personalia khususnya. Ini memang tidak langsung ditektukan oleh manajer sendiri. Kebijkasanaan umumnya ditentukan oleh pimpinan tertinggi dalam

perusahaan, dalam hal ini oleh Dewan Direksi dengan memperhatikan pendapat serikat sekerja. Keberhasilan pelaksanaan perwujudan dari kemampuan karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai dari kebijakan perusahaan. *Policy* personalia umumnya dibentuk dalam bentuk tertulis. Biasanya, yang dibuat dalam bentuk tertulis adalah baik karena itu yang utama ialah bagaimana pelaksanaan dalam praktek

2. *Recognition* (pengakuan)

Keberhasilan dari pelaksanaan suatu pekerjaan dari karyawan perlu dilakukan pengakuan sebagai perwujudan penghargaan atas kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan mendapat penghargaan sebagai bentuk dari pengakuan perusahaan. Hal ini berhubungan dengan *technical supervision* yang menimbulkan kekecewaan dimaksudkan adanya kekurangan kemampuan dipihak atasan, bagaimana cara mensupervisi dari segi teknis pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya atau atasan mempunyai kecakapan teknis yang lebih rendah dari yang diperlukan kedudukannya. Untuk mengatasi hal ini para manajer harus berusaha memperbaiki dirinya dengan jalan mengikuti latihan atau pendidikan.

3. *The work it self* (pekerjaan itu sendiri)

Motivasi karyawan dalam bekerja berkaitan dengan pekerjaan yang dilaksanakan. Pekerjaan itu sendiri dapat memberikan motivasi bagi karyawan apabila pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya dan memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan tersebut.

4. *Responsibilities* (tanggung jawab)

Tanggung jawab merupakan kewajiban penuh dalam mengembang tugas yang dibebankan kepada karyawan sepenuhnya. Tanggung jawab tersebut

harus dilaksanakan sepenuhnya karena keberhasilan atau tidaknya pekerjaan karyawan harus dipertanggungjawabkan kepada atasan atau manajer. Masing-masing manajer mempunyai kewajiban menilai apakah jabatan-jabatan di bawah pengawasannya mendapat kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang mereka kerjakan.

5. *Advancement* (pengembangan)

Masing-masing manajer dapat berperan berbuat berbagai macam hal, agar keadaan masing-masing bawahannya menjadi lebih sesuai. Misalnya ruangan khusus bagi unitnya, penerangan, perabot, suhu udara dan kodnisi fisik lainnya. Wewenang untuk itu, memang tidak seluruhnya berada di tangan masing manajer, namun mereka dapat memperjuangkannya. Kemampuan karywan dalam bekerja perlu dilakukan pengembangan. Dengan pengembangan yang diberikan kepada karyawan, maka karyawan akan lebih termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan tersebut.

Rangkaian faktor-faktor motivator di atas, melukiskan hubungan seseorang dengan apa yang dikerjakannya (*job content*); yakni kandungan kerjanya, prestasi yang dicapainya dan peningkatan dalam tugasnya.

Menurut Manullang-Marihot (2008: 178) Selanjutnya, faktor-faktor kedua (faktor-faktor *hygiene*) yang dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pegawai (demotivasi), terdiri dari:

- a. *Company policy and administration* (kebijaksanaan dan administrasi perusahaan)
- b. *Technical supervisor* (supervisi)
- c. *Interpersonal supervision* (hubungan antarpribadi dengan atasan)
- d. *Working condition* (kondisi kerja)

e. *Wages* (gaji)

Bila faktor-faktor hygiene ini diperbaiki maka tidak ada pengaruhnya terhadap sikap kerja yang positif, tetapi kalau dibiarkan tidak sehat, maka pegawai hanya akan merasa kecewa atau tidak puas saja. Faktor Hygiene melukiskan hubungan kerja dengan konteks atau lingkungan dalam mana pegawai melaksanakan pekerjaannya (*job context*). (Manullang-Marihot, 2013: 178)

Menurut Winardi (2008: 87) Frederick Herzberg, seorang ilmuwan *behavioral* terkenal, mengembangkan teori hygiene motivator pada akhir tahun 1960 (Herzberg, 1959). Berdasarkan studinya tentang hubungan antara sikap-sikap kerja dan kinerja kerja Herzberg menyatakan, bahwa motivasi merupakan buah dampak langsung dari kepuasan kerja. Kaitan antara kepuasan motivasi tersebut memiliki penganut maupun pengritiknya. Sekalipun demikian, teori Herzberg memberikan pandangan-pandangan bermanfaat tentang motivasi kerja.

Sinungan (2015: 140) adapun yang dibutuhkan oleh motivator adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian penyelesaian tugas yang berhasil berdasarkan tujuan dan sasaran
2. Penghargaan terhadap pencapaian tugas dan sasaran yang telah ditetapkan
3. Sifat dan ruang lingkup pekerjaan itu sendiri (pekerjaan yang menarik dan memberikan harapan)
4. Adanya peningkatan (kemajuan)
5. Adanya tanggung jawab
6. Adanya administrasi dan manajemen serta kebijaksanaan pemerintah
7. Supervisi

8. Hubungan antara perseorangan
9. Kondisi kerja
10. Gaji
11. Status
12. Keamanan kerja

Menurut Siagian (2009: 80) bagi seorang manager, untuk mengenal para bawahan sebagai individu dengan karakteristiknya yang khas, berarti memahami paling sedikit delapan faktor yaitu:

1. Karakteristik biografikal
2. Kepribadian
3. Persepsi
4. Kemampuan belajar
5. Nilai-nilai yang dianut
6. Sikap
7. Kepuasan kerja, dan
8. Kemampuan

c. Indikator Motivasi

Berdasarkan konsep teori yang diuraikan bahwa banyak teori yang menjelaskan tentang motivasi dengan berbagai bahasa tetapi memiliki arti yang sama. Namun banyak juga ahli yang mengungkapkan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi. Sehubungan dengan penelitian ini, penulis menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi sebagai indikator motivasi dalam penelitian ini.

Menurut Manullang-Marihot (2013: 178) Menurut teori Herzberg, findikator motivator adalah :

1. *Achievement* (keberhasilan pelaksanaan)
2. *Recognition* (pengakuan)
3. *The work it self* (pekerjaan itu sendiri)
4. *Responsibilities* (tanggung jawab)
5. *Advencement* (pengembangan)

6. Produktivitas

a. Pengertian Produktivitas

Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan bias berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, berarti laba perusahaan dan produktivitas akan meningkat.

International Labour Organization (ILO) yang dikutip oleh Hasibuan (2008: 127) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber tersebut dapat berupa:

- 1) Tanah
- 2) Bahan baku dan bahan pembantu
- 3) Pabrik, mesin-mesin dan alat-alat
- 4) Tenaga kerja

Konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Muchdarsyah Sinungan (2015: 64) juga mengisyaratkan dua kelompok syarat bagi produktivitas perorangan yang tinggi:

- 1) Kelompok pertama
 - a) Tingkat pendidikan dan keahlian
 - b) Jenis teknologi dan hasil produksi
 - c) Kondisi kerja
 - d) Kesehatan, kemampuan fisik dan mental
- 2) Kelompok kedua
 - a) Sikap mental (terhadap tugas), teman sejawat dan pengawas
 - b) Keaneka ragam tugas
 - c) Sistem insentif (sistem upah dan bonus)
 - d) Kepuasan kerja

Sementara itu ditinjau dari dimensi keorganisasian, konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari pada upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Oleh karena itu, selalu berorientasi kepada bagaimana berpikir dan bertindak untuk mendayagunakan sumber masukan agar mendapat keluaran yang optimum. Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan

pada kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) (Kusnendi, 2013: 8.4).

Dari berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumberdaya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan di suatu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan tersebut. Banyak factor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan.

b. Faktor-faktor Produktivitas

Menurut Anoraga (2011: 56-60). Ada 10 faktor yang sangat diinginkan oleh para karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, yaitu:

- (1) Pekerjaan yang menarik,
- (2) Upah yang baik,
- (3) Keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan,
- (4) Etos kerja
- (5) Lingkungan atau sarana kerja yang baik,
- (6) Promosi dan perkembangan diri mereka sejalan dengan perkembangan perusahaan,
- (7) Merasa terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi,
- (8) Pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi,

(9) Kesetiaan pimpinan pada diri sipekerja,

(10) Disiplin kerja yang keras.

Menurut Simanjutak (2011: 30) faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat digolongkan pada dua kelompok, yaitu:

- 1) Yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi: tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan
- 2) Sarana pendukung, meliputi:
 - a) Lingkungan kerja, meliputi: produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan, dan kesejahteraan kerja.
 - b) Kesejahteraan karyawan, meliputi: Manajemen dan hubungan industri.

Sedangkan menurut Sinungan, (2015 : 227) menyebutkan bahwa yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

1) Tenaga kerja

Kenaikan sumbangan tenaga kerja pada produktivitas adalah karena adanya tenaga kerja yang lebih sehat, lebih terdidik dan lebih giat. Produktivitas dapat meningkat karena hari kerja yang lebih pendek. Imbalan dari pengawas dapat mendorong karyawan lebih giat dalam mencapai prestasi. Dengan demikian jelas bahwa tenaga kerja berperan penting dalam produktivitas.

2) Seni serta ilmu manajemen

Manajemen adalah faktor produksi dan sumberdaya ekonomi, sedangkan seni adalah pengetahuan manajemen yang memberikan

kemungkinan peningkatan produktivitas. Manajemen termasuk perbaikan melalui penerapan teknologi dan pemanfaatan pengetahuan yang memerlukan pendidikan dan penelitian.

3) Modal

Modal merupakan landasan gerak suatu usaha perusahaan, karena dengan modal perusahaan dapat menyediakan peralatan bagi manusia yaitu untuk membantu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Fasilitas yang memadai akan membuat semangat kerja bertambah secara tidak langsung produktivitas kerja dapat meningkat.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan kondisi utama karyawan yang semakin penting dan menentukan tingkat produktivitas karyawan yaitu pendidikan dan pelatihan, motivasi, disiplin, ketrampilan, tingkat penghasilan, lingkungan dan iklim kerja, penguasaan peralatan. Dengan harapan agar karyawan semakin gairah dan mempunyai semangat dalam bekerja dan akhirnya dapat mempertinggi mutu pekerjaan, meningkatkan produksi dan produktivitas kerja.

Untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja. Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut sistem pemasukan fisik per orang atau per jam kerja orang ialah diterima secara luas, dengan menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Pengukuran diubah ke dalam unit-unit pekerja yang diartikan sebagai jumlah kerja yang dapat dilakukan dalam satu jam oleh pekerja yang bekerja menurut pelaksanaan standar (Sinungan , 2015: 262).

Menurut Simamora (2008: 612) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi :

- 1) Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan. Dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 3) Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

Dalam Sinungan (2015: 23) secara umum pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda.

- 1) Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.
- 2) Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti itu menunjukkan pencapaian relatif.
- 3) Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya dan inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran/tujuan.

Untuk menyusun perbandingan-perbandingan ini perlulah mempertimbangkan tingkatan daftar susunan dan perbandingan pengukuran produktivitas. Paling sedikit ada dua jenis tingkat perbandingan yang berbeda, yakni produktivitas total dan produktivitas parsial.

Pengukuran produktivitas kerja ini mempunyai peranan penting untuk mengetahui produktivitas kerja dari para karyawan sehingga dapat diketahui sejauh mana produktivitas yang dapat dicapai oleh karyawan. Selain itu pengukuran produktivitas juga dapat digunakan sebagai pedoman bagi para manajer untuk meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

c. Indikator Produktivitas

Menurut Sinungan (2015: 126) manfaat dari pengukuran produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas kerja karyawan.
- 2) Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian misalnya: pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- 3) Untuk keputusan-keputusan penetapan, misalnya: promosi, transfer dan demosi.
- 4) Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan.
- 5) Untuk perencanaan dan pengembangan karier.
- 6) Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses staffing.
- 7) Untuk mengetahui ketidak akuratan informal.
- 8) Untuk memberikan kesempatan kerja yang adil.

Menurut Siagian (2009 : 10-25) faktor-faktor penentu upaya peningkatan produktivitas, yaitu:

1. Perbaikan terus menerus, contohnya :
 - a. Perubahan strategi organisasi,
 - b. Perubahan kebijakan tentang produk,
 - c. Perubahan dalam pemanfaatan teknologi, dan
 - d. Perubahan dalam praktek sumber daya manusia
2. Peningkatan mutu hasil pekerjaan, misalnya:
 - a. perumusan strategi,
 - b. penentuan kebijakan, dan
 - c. Proses pengambilan keputusan.
3. Pemberdayaan sumber daya manusia, meliputi:
 - a. Mengakui harkat dan martabat manusia
 - b. Manusia mempunyai hak yang bersifat asasi
 - c. Penempatan gaya manajemen yang partisipatif
 - d. Perkayaan mutu kekaryaan
4. Filsafat organisasi, meliputi:
 - a. Fokus perhatian pada kepuasan pelanggan.
 - b. Pemupukan loyalitas
 - c. Perhatian pada budaya organisasi
 - d. Pentingnya ketentuan formal dan prosedur.

7. Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan

usahanya. Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan memiliki kedudukan yang strategis, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kata *bank* berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang (wikipedia 2014 : 13 Desember 2014). Pengertian bank sendiri adalah sebuah lembaga intermedasi yang menjembatani antara pemilik dana berlebih kepada yang memerlukan dana untuk kemudian diolah demi kesejahteraan bersama yang pengambilannya menurut ketentuan yang berlaku.

Sementara itu, Kasmir (2012 : 23) mendefinisikan bank sebagai berikut: “Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.10 tahun 1998 tentang Perbankan: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Bank merupakan badan usaha dalam bidang keuangan yang kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana masyarakat (*funding*), menyalurkannya dalam bentuk kredit (*lending*), serta memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat.

Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai fungsi utama yaitu sebagaipenghimpun dana dalam bentuk pinjaman. Tetapi sebenarnya fungsi bank dapat dijelaskan dengan lebih spesifik seperti yang diungkapkan oleh Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso dalam buku “Bank dan Lembaga Keuangan Lain” (2006 : 9), yaitu sebagai berikut :

1. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, dan pihak bank percaya bahwa pihak debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya

2. *Agent of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor rill tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor rill tidak akan dapat bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor rill.

3. *Agent of Service*

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat

secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Di dalam penjelasan yang tercantum dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank mempunyai dua fungsi , diantaranya:

1. Penghimpun Dana Masyarakat

Penghimpun dana masyarakat bisa berbentuk simpanan (deposito berjangka), giro, tabungan, dan lain-lain yang dipersamakan dengan itu.

2. Menyalurkan Dana Masyarakat

Menyalurkan dana masyarakat bisa berbentuk kredit atau yang dipersamakan dengan itu.

Menurut Kasmir (2012 : 156) Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai fungsi yang penting, sebagai penunjang perekonomian suatu Negara. Adapun fungsi bank pada umumnya adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai badan perantara dalam perkreditan berfungsi sebagai penerima kredit atau berupa uang yang dipercayakan masyarakat seperti tabungan, giro dan deposito.
- b. Sebagai badan yang memiliki kemampuan mengedarkan uang baik uang giral maupun uang kartal.
- c. Sebagai *intermediary finance* yaitu perantara dari pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

Tujuan utama bank adalah pengunjung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Dalam melaksanakan kegiatannya bank dibedakan menjadi 2 yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Kegiatan bank umum lebih luas dari bank

perkreditan rakyat. Artinya produk yang ditawarkan bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Sedangkan bank perkreditan rakyat mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga kegiatannya lebih sempit.

Dalam praktiknya di perbankan Indonesia saat ini, terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam undang-undang perbankan. Namun kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lain. Adapun jenis perbankan dapat ditinjau dari beberapa segi, yaitu :

a. Dilihat dari Segi Fungsi

Menurut UU Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, jenis bank menurut fungsinya adalah sebagai berikut :

- 1) Bank Umum, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya, disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

b. Dilihat dari Segi Kepemilikan

Jenis bank berdasarkan kepemilikannya dapat dibedakan sebagai berikut :

- 1) Bank milik pemerintah. Bank milik pemerintah merupakan bank yang akte pendiriannya maupun modal bank sepenuhnya dimiliki pemerintah, sehingga keuntungannya dimiliki oleh pemerintah. Contoh bank milik pemerintah:

- a) Bank Mandiri
- b) Bank Negara Indonesia (BNI)
- c) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- d) Bank Tabungan Negara (BTN)

Contoh bank milik pemerintah daerah antara lain :

- a) Bank DKI
 - b) Bank Jawa Barat
 - c) Bank Jawa Tengah
 - d) Bank Jawa Timur
 - e) Bank DIY
 - f) Bank Riau Kepri
 - g) Bank Sulawesi Selatan
 - h) Bank Nusa Tenggara Barat
- 2) Bank milik swasta nasional

Bank milik swasta nasional merupakan bank yang seluruh atau ebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional, sehingga keuntungannya menjadi milik swasta pula. Contoh bank milik swasta nasional antara lain :

- a) Bank Central Asia (BCA)
- b) Bank Lippo
- c) Bank Mega
- d) Bank Danamon
- e) Bank Internasional Indonesia (BII)
- f) Bank Niaga
- g) Bank Internasional Indonesia

3) Bank milik koperasi

Bank milik koperasi merupakan bank yang kepemilikan sahamnya oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh bank milik koperasi adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

4) Bank milik asing

Bank milik asing merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, atau seluruh sahamnya dimiliki oleh pihak asing (luar negeri). Contoh bank milik asing antara lain :

- a) ABN AMRO Bank
- b) *American Express* Bank
- c) *Bank of America*
- d) *Bank of Tokyo*
- e) *Bangkok Bank*
- f) *City Bank*
- g) *Hongkong Bank*
- h) *Deutsche Bank*

5) Bank milik campuran

Bank milik campuran merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional dan secara mayoritas sahamnya dipegang oleh warga Negara Indonesia. Contoh bank campuran adalah :

- a) Bank Finconesia
- b) Bank Merincorp
- c) Bank PDFCI
- d) Bank Sakura Swadarma

- e) Ing Bank
 - f) Inter Pacifik Bank
 - g) Mitsubishi Buana Bank.
- c. Dilihat dari Segi Status

Jenis bank dilihat dari segi status adalah sebagai berikut :

1) Bank Devisa

Bank devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, *travellers cheque*, dan pembayaran L/C. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ditentukan oleh Bank Indonesia.

2) Bank non Devisa

Bank non devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi yang berhubungan dengan luar negeri.

d. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Berdasarkan cara menentukan harga, bank dapat dibedakan dalam dua jenis :

- 1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat). Hampir semua bank yang ada di Indonesia berdasarkan pada prinsip kerja konvensional. Bank konvensional mendapatkan keuntungan dengan cara menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk simpanan giro, tabungan maupun deposito. Harga untuk pinjaman (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga. Sedangkan penetapan keuntungan untuk jasa bank lainnya ditetapkan biaya dalam nominal atau prosentase tertentu.

2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah (Islam). Perbedaan pokok antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah terletak pada landasan falsafah yang dianut. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga, sedangkan bank konvensional dengan sistem bunga. Bagi Bank Syariah penentuan harga atau pencarian keuntungan didasarkan pada :

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)
- c) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- d) Atau dengan adanya pilihan pemindahan adanya kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah waiqtina*)
- e) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)

8. Penelitian Terdahulu

Sebagai pedoman dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Adapun penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Judul/Jurnal	Variabel / Indikator	Metode	Hasil
1.	Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Cahaya Berlian "Yossi Hendriati"	Motivasi, Gaya Kepemimpinan dan Produktivitas Jurnal : e-ISSN : 2597-5234 2017	Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda, uji validitas, uji reabilitas, uji hipotesis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Cahaya Berlian.

2.	Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Fajar Berlian Tulung Agung “Desi Rahmawati”	Motivasi dan Produktivitas Jurnal : BONOROWO Vol. 1.No.1 Tahun 2013	Teknik analisis data menggunakan model analisis regresi linier berganda.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Peran manajer dalam memotivasi kerja karyawan dengan memberikan Gaji, Bonus, dan Promosi, akan mempengaruhi Produktivitas kerja karyawan
3.	Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT Diamond Indonesia “Lukman Hakim”	Motivasi dan Produktivitas Jurnal Ekonomi dan Industri No. 1 TahunXV, 2010	Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linear berganda	Motivasi langsung dan motivasi tidak langsung baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat 80% terhadap produktivitas kerja karyawan. Manajemen perusahaan harus memperhatikan upaya peningkatan motivasi baik, karena kedua variabel tersebut memberikan kontribusi yang relatif sangat kuat dlm upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan.
4.	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bagian Produksi CV. Epsilon Bandung “Ridwan Purnama”	Motivasi dan Produktivitas Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis 2008	Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan software komputer SPSS ver 11.	Hasil penelitian diketahui bahwa indikator-indikator yang terdapat pada motivasi kerja termasuk ke dalam dua kategori, yaitu sedang dan tinggi. Indikator yang termasuk ke dalam kategori sedang ialah kebebasan menyampaikan pendapat, sedangkan indikator yang termasuk ke dalam kategori tinggi antara lain semangat kerja, loyalitas terhadap pimpinan, perasaan bangga terhadap hasil yang dicapai, upah atau gaji, hadiah atau bonus, tunjangan, suasana kerja, pengembangan potensi, dan kemampuan.

5.	Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Putra Bintang Borneo Timur Di Samarinda “Alimuddin”	Motivasi dan Produktivitas Jurnal : ISSN 2355-5408 2015	Regresi linear sederhana menggunakan SPSS Versi 20.	Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 20 menunjukkan bahwa dari beberapa faktor-faktor motivasi berpengaruh negative dan positif,tidak signifikan dan signifikan terhadap produktivitas karyawan.
6.	Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kantor Inspeksi Bank Rakyat Indonesia Jayapura “Andri Irawan”	Teori hierarkhi kebutuhan Abraham Maslow yang diantaranya adalah kebutuhan akan penghargaan (esteem needs) dan kebutuhan aktualisasi diri (self actualization) dan produktivitas kerja Jurnal : Future 2017	Regresi linear Berganda menggunakan SPSS Versi 17.	Hasil analisis diperoleh bahwa pengaruh kebutuhan akan penghargaan diri mempunyai pengaruh positif terhadap produktivitas kerja
7.	Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Dwimitra Palma Lestari Samarinda “Agustina”	Motivasi dan Produktivitas Jurnal: ISSN 2355-5408 2014	Dasar teori yang digunakan adalah manajemen sumber daya manusia dengan menggunakan alat analisis regresi sederhana	Hasil uji korelasi ditemukan nilai korelasi antara variabel motivasi dengan produktivitas kerja dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang lemah antara motivasi dengan produktivitas kerja. Dari hasil penelitian diketahui masih kurangnya hubungan pemimpin antar karyawan, sehingga disarankan pimpinan dan karyawan perlu membangun hubungan yang lebih baik.
8.	Pengaruh	Motivasi,	Regresi linear	Motivasi berpengaruh

	Motivasi, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan “Agus Budi Purwanto dan Octavia Wulandari	Kompensasi, Lingkungan kerja dan Produktivitas Jurnal : ISSN: 2442-885X 2016	berganda dengan SPSS 17.	secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
9.	Pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Permodalan Nasional Madani Banjar Masin. “Rini Rahmawati”	Motivasi dan Produktivitas Jurnal Manajemen dan Bisnis 2010	Regresi Linear Sederjama	Motivasi mempengaruhi Produktivitas karyawan PT. Permodalan Nasional Madani Banjar Masin.
10.	Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja: Studi Kasus Pada PT X Bandung “Arif Yusuf Hamali”	Motivasi dan Produktivitas Jurnal : Journal The WINNERS, Vol. 14 No. 2, September 2013	Metode yang digunakan: deskriptif dan asosiatif dengan menguji koneksi menggunakan analisis korelasi, dan juga dilakukan untuk menentukan akurasi pengukuran dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi memiliki kategori cukup baik dan produktivitas kerja berkategori baik. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di PT X Bandung dengan koefisien korelasi = 0,510. Berdasarkan kriteria Champion tingkat hubungan ini menunjukkan kriteria hubungan yang cukup kuat.

B. Kerangka Pikir

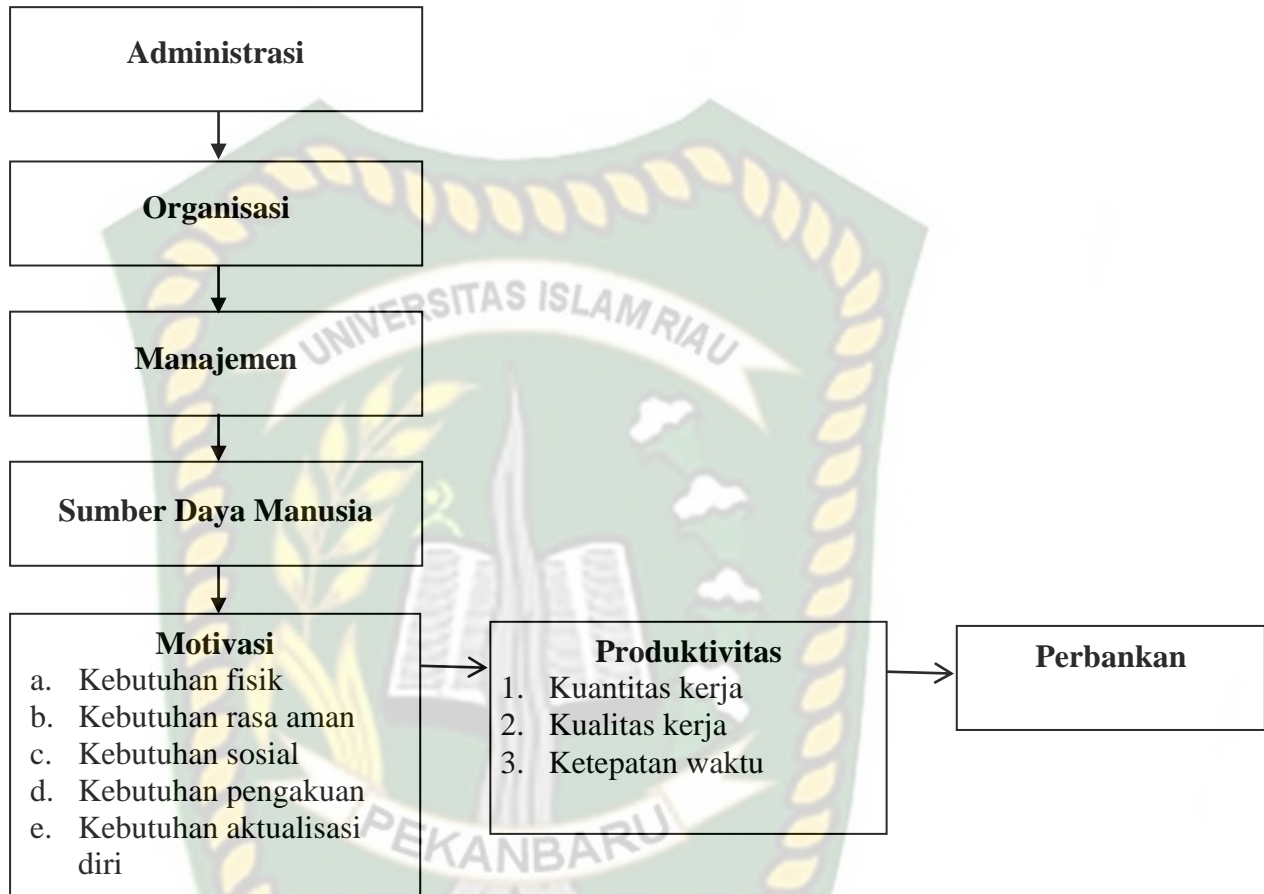
Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan (Hadi, 2000:4; Martoyo, 1998:153).

Motivasi karyawan diperlihatkan dalam bentuk kerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab serta memiliki komitmen tinggi atas hasil dan kualitas kerja. Dengan kesungguhan dalam bekerja mencerminkan adanya kedisiplinan kerja yang tinggi. Antara motivasi dan produktivitas terdapat pengaruh sebagaimana yang telah dilakukan penelitian oleh Maimin (2012) dan Sriwahyuni (2013) yang menyatakan bahwa semakin baik motivasi, maka semakin baik produktivitas karyawan dalam bekerja.

Penelitian tentang motivasi kerja dalam mempengaruhi pencapaian sasaran produktivitas yang dilakukan oleh Mursalim (2006), Karatepe dan Tekinkus (2006), Warsono (2004), Mehta et al. (2003) serta Samsi (2006) membuktikan bahwa motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap pencapaian sasaran. Bila karyawan termotivasi maka kinerja akan meningkat. Umar (2006) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap pencapaian sasaran karyawan. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka produktivitas karyawan akan meningkat sehingga tercapai kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1. Kerangka Pikir



C. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan konsep teori yang telah diuraikan, maka dapat disajikan hipotesis penelitian yaitu:

- H1. Diduga Motivasi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dinilai tinggi.
- H2. Diduga Produktivitas karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dinilai tinggi.
- H3. Diduga Motivasi berpengaruh terhadap produktivitas karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

D. Konseptual Operasional

Untuk menghindari interpersi yang berbeda dan memudahkan melakukan analisis dalam penelitian ini, maka akan ditemukan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun konsep operasional adalah sebagai berikut:

1. Administrasi dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan, dan sebagainya). Administrasi dalam arti luas, yaitu proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.
2. Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seperti telah diuraikan sebelumnya tentang Manajemen.
3. Manajemen adalah proses pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi di dalam mencapai tujuan. Dalam definisi ini dititik beratkan pada usaha menggunakan/ memanfaatkan sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu kegiatan yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
5. Motivasi adalah pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu.

6. Produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi.
7. Bagian kredit adalah salah satu bagian yang terdapat dapat dunia perbankan yang bertanggung jawab tentang penyaluran kredit.
8. Indikator Motivasi :
 - a. Kebutuhan fisik (*physiological needs*)
 - b. Kebutuhan rasa aman (*safety needs*)
 - c. Kebutuhan sosial (*social needs*)
 - d. Kebutuhan pengakuan (*esteem needs*)
 - e. Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*)
9. Indikator Produktivitas:
 - a. Kuantitas kerja yaitu mutu penyelesaian pekerjaan, keterampilan karyawan, dan pengetahuan karyawan.
 - b. Kualitas kerja yaitu kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit, kemampuan memanfaatkan sarana dan prasaran, perolehan nasabah baru.
 - c. Ketepatan waktu yaitu penyaluran kredit, pembayaran kredit dan pengawasan nasabah.

E. Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan konsep operasional, maka dapat disajikan operasionalisasi variabel yaitu:

Tabel 2.1.
Operasional Variabel

No	Konsep	Variabel	Indikator	Item / Pertanyaan	Skala
1.	Motivasi adalah pemberian motif, penimbunan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu	Motivasi	Kebutuhan fisik (<i>physiological needs</i>)	1. Penghasilan. 2. Sarana dan Prasarana	Ordinal
			Kebutuhan rasa aman (<i>safety needs</i>)	3. Status perusahaan 4. Lingkungan kerja	Ordinal
			Kebutuhan sosial (<i>social needs</i>)	5. Hubungan dengan atasan 6. Hubungan sesama karyawan	Ordinal
			Kebutuhan pengakuan (<i>esteem needs</i>)	7. Promosi jabatan 8. Penghargaan	Ordinal
			Kebutuhan aktualisasi diri (<i>self-actualization needs</i>)	9. Status karyawan dan 10. Pendidikan dan pelatihan	Ordinal
2.	Produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari pada upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi.	Produktivitas	Kuantitas kerja	1. Mutu penyelesaian pekerjaan, 2. Keterampilan karyawan, 3. Pengetahuan karyawan	Ordinal
			Kualitas kerja	4. Kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit, 5. Kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana, 6. Kepercayaan nasabah baru.	Ordinal
			Ketepatan waktu	7. Penyaluran kredit 8. Pembayaran cicilan kredit nasabah 9. Pengawasan nasabah	Ordinal

F. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran terhadap variabel penelitian “Pengaruh Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru”. Teknik pengukuran yang digunakan terhadap variabel penelitian dengan menggunakan indikator kualitas dari evaluasi program itu sendiri dikatakan:

Sangat Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori sangat baik dengan persentase berkisar antara 81% - 100%

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori baik dengan persentase berkisar antara 61% - 80%

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori kurang baik dengan persentase berkisar antara 41% - 60%

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori tidak baik dengan persentase berkisar antara 21 – 40%

Sangat Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori sangat tidak baik dengan persentase berkisar kurang dari 20%

Sedangkan pengukuran terhadap indikator variabel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Motivasi

Sangat Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori sangat baik dengan persentase berkisar antara 81% - 100%

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori baik dengan persentase berkisar antara 61% - 80%

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori kurang baik dengan persentase berkisar antara 41% - 60%

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori tidak baik dengan persentase berkisar antara 21 – 40%

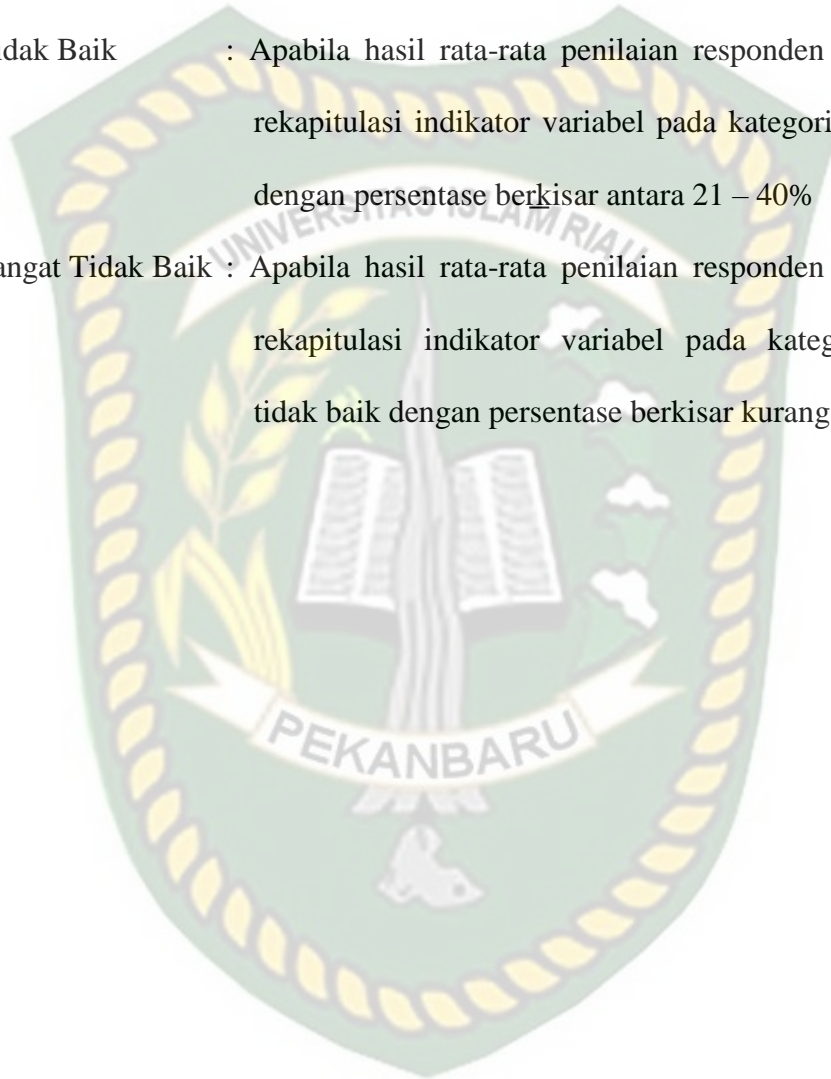
Sangat Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori sangat tidak baik dengan persentase berkisar kurang dari 20%

2. Produktivitas

Sangat Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori sangat baik dengan persentase berkisar antara 81% - 100%

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori baik dengan persentase berkisar antara 61% - 80%

- Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori kurang baik dengan persentase berkisar antara 41% - 60%
- Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori tidak baik dengan persentase berkisar antara 21 – 40%
- Sangat Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi indikator variabel pada kategori sangat tidak baik dengan persentase berkisar kurang dari 20%



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2015: 8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Menurut Sugiyono (2015: 13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai respon Pengaruh Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Alasannya karena tingkat produktivitas karyawan bagian kredit mengalami penurunan, sehingga bank ini perlu melakukan perbaikan

produktivitas karyawan khususnya karyawan bagian agar dapat mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah karyawan Bagian Kredit dan Syariah PT Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru yang berjumlah secara keseluruhan sebanyak 13 orang dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Populasi dan Sampel Penelitian

No	Bagian	Populasi	Sampel
1.	Direktur Utama	1	1
2.	Direktur Kredit dan Syariah	1	1
3.	Divisi Kredit Komersil	3	3
4.	Divisi Kredit Konsumer	3	3
5.	Divisi Kredit Mikro, Kecil & Menengah	2	2
6.	Divisi Kredit Syariah	3	3
	Jumlah	13	13

Berdasarkan data sampel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah karyawan bagian kredit PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru berjumlah secara keseluruhan sebanyak 13 orang. Tetapi, untuk Jabatan Direktur tidak dijadikan sample penelitian. Dengan demikian jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 11 orang.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Hal ini disebabkan jumlah sampel relatif kecil karena hanya Kepala Divisi kredit, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini. Dengan demikian, jumlah responden sebanyak 11 responden.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini dapat dibedakan atas :

Dalam penelitian ini dapat dibedakan atas :

a. Data primer, yaitu yang meliputi tentang:

1) Analisis motivasi kerja karyawan, meliputi:

- Kebutuhan fisik (*physiological needs*)
- Kebutuhan rasa aman (*safety needs*)
- Kebutuhan sosial (*social needs*)
- Kebutuhan pengakuan (*esteem needs*)
- Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*)

2) Analisis Produktivitas, meliputi:

- Kuantitas kerja
- Kualitas kerja
- Ketepatan waktu

3) Pengaruh Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

b. Data Sekunder, yaitu data-data yang dipergunakan oleh penulis untuk melengkapi data primer seperti: literature, dokumen-dokumen, laporan-laporan, serta data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah. Data tersebut antara lain meliputi:

- Gambaran umum Kota Pekanbaru.
- Sejarah PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

- Keadaan karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru : pendidikan pegawai, umur pegawai, masa kerja pegawai, penghasilan.
- Sarana dan Prasarana
- Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

F. Teknik Pengumpul Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan alat sebagai berikut:

1. Kuesioner, berupa daftar pertanyaan tertulis yang diedarkan untuk diisi oleh responden yang bentuknya tertutup antara lain berkaitan dengan bagaimana Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.
2. Dokumentasi yaitu pengambilan data dengan mengumpulkan bukti dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif, yaitu data-data yang diperoleh akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang terjadi di instansi/ kantor tempat penelitian ini dilaksanakan, kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum.

Selanjutnya peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode yang digunakan dalam

penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dimana variabel X (motivasi) dan dipasangkan dengan data variabel Y (produktivitas) yang dikumpulkan melalui penelitian yang akan diolah dengan menggunakan uji statistik.

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari *instrument* kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Cara yang digunakan adalah analisa item, dimana penelitian ini menggunakan *SPSS 17.0* dengan menggunakan *corrected item total correlation* Sugiyono (2015: 135). Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai dari *corrected item total correlation* sebesar 0,3. Validitas dapat dilihat dari nilai *corrected item total correlation* > 0,3, sebaliknya apabila nilai *corrected item total correlation* < 0,3 maka dikatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Menurut Sugiyono (2015:145) untuk reliabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (*reliable*) bila

memiliki koefisien keandalan atau alpha 0,6 atau lebih. Dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *alpha cronbach's* > 0,6.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Sumber : Sugiyono (2010:188)

Keterangan :

Y = Produktivitas

X = Motivasi

a = konstanta atau bila harga X = 0

b = koefisien regresi

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka harus dihitung terlebih dahulu a dan b. Menurut Sugiyono harga a dan b dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$a = \frac{(\sum X^2) (\sum Y) - (\sum X) (\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

a = konstanta (nilai Y pada saat nol)

b = koefisien regresi

n = ukuran sampel atau banyak data di dalam sampel

X = nilai variabel motivasi

Y = nilai variabel produktivitas

4. Analisis Korelasi *Pearson*

Koefisien korelasi pearson digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) serta mempunyai tujuan untuk meyakinkan bahwa pada kenyataannya terdapat Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Dengan formulasi sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}$$

Keterangan: r = koefisien korelasi
 n = ukuran sampel atau banyak data di dalam sampel
 X = variabel bebas (motivasi)
 Y = variabel terikat (produktivitas)

Koefisien korelasi mempunyai nilai $-1 \leq r \leq +1$, dimana:

- f. Apabila $r \leq +1$, maka korelasi antara dua variabel dikatakan sangat kuat dan searah, artinya jika X naik sebesar 1 maka Y juga akan naik sebesar 1 atau sebaliknya.
- g. Apabila $r = 0$, maka hubungan antara kedua variabel sangat lebar atau tidak ada hubungan sama sekali.

- h. Apabila $r \geq -1$, maka korelasi antar kedua variabel sangat kuat dan berlawanan arah, artinya apabila X naik sebesar 1 maka Y akan turun sebesar 1 atau sebaliknya.

Untuk memberikan interpretasi koefisien korelasinya maka penulis menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.2.
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2010:184)

5. Koefisien Determinasi

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi atau yang sering disebut dengan koefisien penentu, karena besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (r^2), sehingga koefisien ini berguna untuk mengetahui besarnya Pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

$$Kd = (r^2) \times 100\%$$

Bentuk hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah hipotesis asosiatif, karena pada penelitian ini menanyakan hubungan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2010:69) menjelaskan hipotesis asosiatif sebagai berikut :“Hipotesis asosiatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.”

Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah korelasi Pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dengan menggunakan pengujian statistik. Langkah-langkah pengujian hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikan, penetapan kriteria pengujian dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian diatas, maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (H_0) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$, Motivasi berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

$H_1 : \rho \neq 0$, Motivasi berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Bank Riau Kepri

Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri didirikan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat I Riau Nomor 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962.

Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1998 Tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Bank Pembangunan Daerah Riau.

Selanjutnya Bank Pembangunan Daerah Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai hasil Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 yang dibuat oleh notaris Ferry Bakti, SH

dengan Akta Nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50.

Perubahan Bentuk Hukum tersebut telah dibuat dengan Akta Notaris Muhammad Dahad Umar, SH Notaris di Pekanbaru nomor 36 tanggal 18 Januari 2003 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dengan Surat Keputusan Nomor:C-09851.HT.01.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003. Perubahan badan hukum tersebut telah disahkan dalam RUPS tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan di dalam Akta Notaris No. 209 tanggal 13 Juni 2003 Notaris Yondri Darto, SH, Notaris di Batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia nomor 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003.

Sesuai keputusan RUPSLB tanggal 26 April 2010, telah dilakukan perubahan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri yang mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui keputusan No.AHU-36484.AH.01.02 Tahun 2010 tanggal 22 Juli 2010 dan Surat Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Direktur Perdata No.AHU.2-AH.01.01-6849 tanggal 25 Agustus 2010, serta persetujuan dari Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/59/KEP.GBI/2010 tanggal 23 September 2010. Perubahan nama ini diresmikan secara bersama oleh Gubernur Riau dan Gubernur Kepulauan Riau pada tanggal 13 Oktober 2010 di Batam.

Dengan spirit baru untuk berkompetisi, Bank Riau Kepri akan menjadi mitra usaha untuk mendorong pertumbuhan daerah sebagai bank kebanggaan

masyarakat Riau dan Kepulauan Riau. Mandat yang diamanatkan shareholders kepada Bank Riau Kepri, dikristalisasikan pada Visi dan Misi Perusahaan, terutama sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah, menjadikan peran strategis Bank Riau Kepri teramat penting dalam pengejawantahannya. Proses revitalisasi pun dilakukan guna mendorong tercapainya misi dan peranan utama bank sebagai lembaga intermediasi disamping juga fungsi pelayanan kepada masyarakat. Proses pembangunan jaringan distribusi, rekombinasi komposisi dana pihak ketiga, perluasan derivatif produk dan jasa serta peran teknologi informasi yang mutakhir sebagai back bone bisnis Bank Riau Kepri terus menjadi perhatian.

Untuk itu Perubahan menjadi kata kunci mendasar yang dilakukan pada seluruh aspek organisasi Bank Riau Kepri dalam rangka mengantisipasi tingkat persaingan bisnis yang semakin kompetitif untuk selanjutnya turut pula memberikan nilai bagi stakeholders. Langkah awal yang telah dilakukan oleh Bank Riau Kepri merupakan moment yang sangat tepat untuk selanjutnya memberikan warna dan nafas baru dalam upaya peningkatan kinerja organisasi secara signifikan, penajaman kembali visi, misi, strategi dan target yang dirumuskan dalam rencana bisnis bank.

Oleh karenanya, strategi yang telah dicanangkan manajemen yang terfokus melalui Konsep Pelayanan Prima kepada nasabah dengan formulasi bisnis yang fokus pada segmen pasar, tercermin dari reorganisasi struktur perusahaan menjadi berbasis *Strategic Business Unit* (SBU), peningkatan jaringan distribusi yang didukung teknologi informasi dan sumber daya manusia yang professional.

Dengan mengusung tema sentral “*Reaching The Exelence*” Bank Riau Kepri berkomitmen memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah dan pemegang saham melalui redefinisi paradigma bisnis bank ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan dengan motto “*The Spirit to Grow*” tumbuh dan tumbuh menuju yang terbaik. Komitmen kami adalah memberikan layanan perbankan dengan lebih baik lagi kepada setiap nasabah. Kami akan mengembangkan berbagai produk layanan untuk memenuhi kebutuhan perbankan bagi setiap nasabah.

Visi dari Bank Riau Kepri adalah Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

Sedangkan misi dari Bank Riau kepri adalah

1. Sebagai bank “sehat”, elit dan merakyat
2. Sebagai Pendorong pertumbuhan ekonomi daerah
3. Sebagai pengelola dana pemerintah Daerah
4. Sebagai Sumber Pendapatan daerah
5. Membina dan mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah

B. Struktur Organisasi Perusahaan

Kegiatan-kegiatan dalam suatu perusahaan memerlukan adanya suatu kerjasama dan jalur kordinasi antara para anggotanya dalam mencapai tujuan perusahaan. Kerjasama tersebut meliputi tugas-tugas yang telah ditetapkan sebelumnya dan dalam pelaksanaannya memerlukan adanya suatu garis ketetapan

yang mengatur segala aktivitas tersebut agar berjalan sebagaimana mestinya. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya suatu wadah yang mengatur hubungan dan kerjasama diantara sesama anggota perusahaan yang disebut organisasi.

Organisasi adalah alat yang saling menghubungkan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur wewenang, sehingga setiap pekerjaan dapat dikordinasikan oleh perintah atasan sampai ke bawahan yang menjangkau dari puncak sampai kebawah diri seluruh badan usaha.

Seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi. Hal ini dapat menghilangkan hambatan-hambatan dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang disebabkan oleh kebingungan dan ketidaktentuan tentang pemberian tugas serta untuk memudahkan jaringan koordinasi pengambilan keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tujuan.

Setiap struktur organisasi akan lebih dulu memusatkan perhatian pada kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Manajemen menganalisis jabatan-jabatan yang dilakukan. Kemudian orang dengan minat dan kualifikasi tertentu ditarik untuk memegang jabatan. Koordinasi tentang kegiatan setiap karyawan merupakan tanggung jawab penting yang lain dari manajemen. Karena mereka harus kompak jika ingin perusahaan beroperasi secara lancar.

Struktur organisasi yang ditentukan dengan baik juga harus mendukung moral karyawan. Karyawan yang mengetahui tentang apa yang diharapkan dari pekerjaan. Siapa atasannya dan bagaimana pekerjaan itu cocok dengan struktur

organisasi keseluruhan, semuanya diarahkan untuk membentuk angkatan kerja yang loyal dan harmonis.

Struktur organisasi yang baik haruslah memenuhi syarat efektif dan efisien. Suatu struktur organisasi yang efektif adalah bila struktur organisasi tersebut memungkinkan sumbangan dari tiap-tiap individu dalam mencapai sasaran organisasi. Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah jika memudahkan pencapaian tujuan-tujuan oleh organisasi dengan biaya minimum.

Struktur organisasi hendaklah juga mudah diubah untuk disesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi tanpa mengurangi kelancaran aktivitas yang sedang berlangsung. Perubahan-perubahan yang mungkin dihadapi oleh perusahaan misalnya perubahan daerah pemasaran, peralatan baru, tuntutan masyarakat lingkungan, misalnya perubahan selera, perubahan ekonomi serta perubahan teknologi.

Bentuk organisasi yang baik akan sangat tergantung pada situasi dan kondisi tiap-tiap perusahaan dan juga pada tujuan yang hendak dicapai. Hal ini disebabkan oleh karena bentuk struktur organisasi antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya berbeda-beda. Bentuk dari struktur organisasi yang digunakan adalah oleh suatu perusahaan itulah yang mendukung tujuan yang hendak dicapai.

Sehubungan dengan uraian tersebut diatas Cabang-cabang Pembantu PT. Bank Riau mempunyai struktur organisasi yang tidak besar, namun telah tersusun dan terbagi kegiatan-kegiatannya atas beberapa bagian yang dilaksanakan oleh setian individu dalam perusahaan yang bekerjasama sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Untuk lebih jelasnya gambaran mengenai struktur organisasi pada kantor cabang pembantu yang ada dilingkungan kerja PT. Bank Riau dapat dilihat pada gambar-gambar berikut ini :



Gambar 3.1
Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu PT. Bank Riau

Sumber : Kantor Cabang Pembantu PT. Bank Riau,2009

Adapun fungsi-fungsi atau tugas-tugas dari bagian-bagian yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepala Cabang Pembantu

Tugas pokok bagian ini adalah :

- a. Mewakili kepentingan perusahaan pada wilayah kerjanya, dengan tetap mempertimbangkan kepuasan *Customer* dan *Stakeholder*.
- b. Mengkoordinasikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi *Policies Head Office* di wilayah kerjanya.
- c. Menjaga *image* perusahaan di wilayah kerjanya melalui *Delivery Product* dan *Service* yang berkualitas.
- d. Mengendalikan bisnis perusahaan di *Branch Office* yang dipimpinnya dengan mengkoordinasikan fungsi-fungsi *Marketing* dan *Service*.

- e. Bertanggung jawab atas pendapatan, layanan, biaya-biaya, dan pengembangan SDM.
- f. Menyusun dan merealisasikan rencana kerja dan anggaran unit yang dipimpinnya.

2. Pimpinan Seksi Pemasaran

Tugas pokoknya bagian ini adalah :

- a. Mengembangkan, mengimplementasikan, mengkoordinasikan strategi kegiatan pemasaran tabungan, deposito, giro dan pemberian kredit.
- b. Merencanakan, mengelola dan mengendalikan *Marketing Plan, Activity Plan, Promotion Budget* baik secara triwulanan/semester/tahunan.
- c. Menganalisa dan Mengevaluasi perkiraan pasar, *Market Share* dan *Market Growth*.
- d. Mengelola hubungan kemitra-usahaan dengan korporasi serta dengan nasabah langsung.
- e. Merencanakan, mengarahkan dan mengukur produktivitas tenaga pemasar serta mengelola implementasi insentive untuk kegiatan pemasaran.

3. Pimpinan Seksi Pelayanan Nasabah

- a. Mengevaluasi, mengkoordinasikan aktivitas operasional yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah.
- b. Merencanakan, mengelola dan mengendalikan aktivitas administrasi tabungan dan kredit yang diberikan kepada nasabah.
- c. Mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan layanan kepada *customer*.

C. Kegiatan-Kegiatan Perusahaan

Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa perbankan, PT. Bank Riau tentulah mengutamakan pelayanan untuk diberikan kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan untuk dapat menarik minat calon nasabak untuk melakukan transaksi keuangan melalui PT. Bank Riau.

Untuk itu PT. Bank Riau melakukan beberapa kegiatan untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya, kegiatan-kegiatan itu adalah meliputi :

a. Tabungan, Deposito dan Giro

Pelayanan perbankan yang ditawarkan kepada nasabah PT. Bank Riau berupa produk simpanan dengan memberikan tingkat bunga yang bersaing dengan perbankan lainnya. Produk tabungan yang ditawarkan terdiri atas Tabungan Simpanan Amanah Riau (Tabungan Sinar). Sementara untuk jenis produk deposito PT. Bank Riau menawarkan tingkat bunga yang menarik dengan jangka waktu mulai 1 bulan/3 bulan/1 tahun.

b. Pembiayaan/Kredit

PT. Bank Riau memberikan pelayanan terhadap pemberian kredit/pembiayaan kepada nasabah baik itu untuk pengusaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UKMK) maupun terhadap pembiayaan kendaraan bermotor, perumahan seta pembiayaan bagi para pegawai negeri sipil, pegawai BUMN, BUMD dan pegawai swasta.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Reponden

Karakteristik responden yang digunakan dalam hubungannya dengan Karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru adalah :

1. Umur Responden
2. Tingkat Pendidikan Responden
3. Tingkat Pengalaman Kerja

Untuk menelaah permasalahan yang dihadapi Bank Riau Kepri ini, maka sebelum dilakukan pembahasan, terlebih dahulu perlu diklasifikasikan mengenai identitas responden.

1. Umur Responden

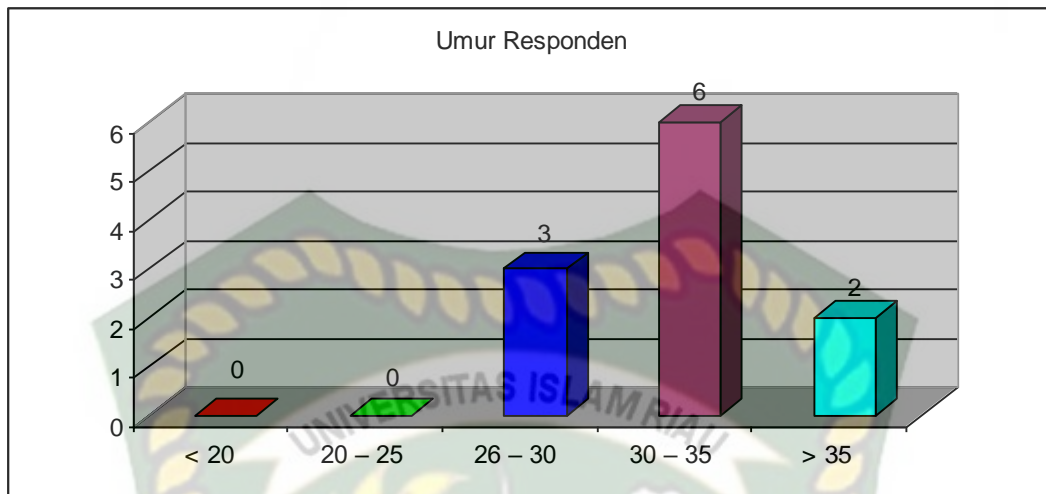
Umur merupakan salah satu yang dapat menentukan kematangan seseorang. Semakin tinggi umur seseorang, maka dinilai semakin dewasa dalam menyikapi setiap fenomena. Berikut ini perlu disajikan mengenai umur responden.

Tabel 5.1.

**Distribusi Frekuensi Umur Responden Pada Karyawan
PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru**

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	< 20	-	-
2.	20 – 25	-	-
3.	26 – 30	3	27,27
4.	30 – 35	6	54,55
5.	> 35	2	18,18
J u m l a h		11	100,00

Sumber : Data Olahan, 2020



Gambar 5.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun dan antara 20 – 25 tahun, tidak ada. Responden yang berusia antara 26 – 30 sebanyak 3 responden, berusia antara 30 – 35 tahun sebanyak 6 responden dan lebih dari 35 tahun sebanyak 2 responden.

Dengan demikian, maka Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri mayoritas berusia antara 30 – 35 Tahun usia produktif dan mampu mengembangkan produktivitas dalam bekerja. Sedangkan para pekerja yang lebih tua terdapat kualitas positif pada pekerjaan mereka khususnya pengalaman, penilaian, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap kualitas. Namun para pekerja lebih tua juga dipandang kurang memiliki fleksibilitas dan sering menolak teknologi baru selain itu juga muncul kejenuhan dan kurang termotivasi sehingga dapat mengurangi kepuasan kerja.

2. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan adalah proses dimana seseorang mengembangkan kemampuan sikap dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya di dalam masyarakat di mana ia

hidup, proses sosial di mana orang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya yang datang dari sekolah), sehingga dia dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individu yang optimum.

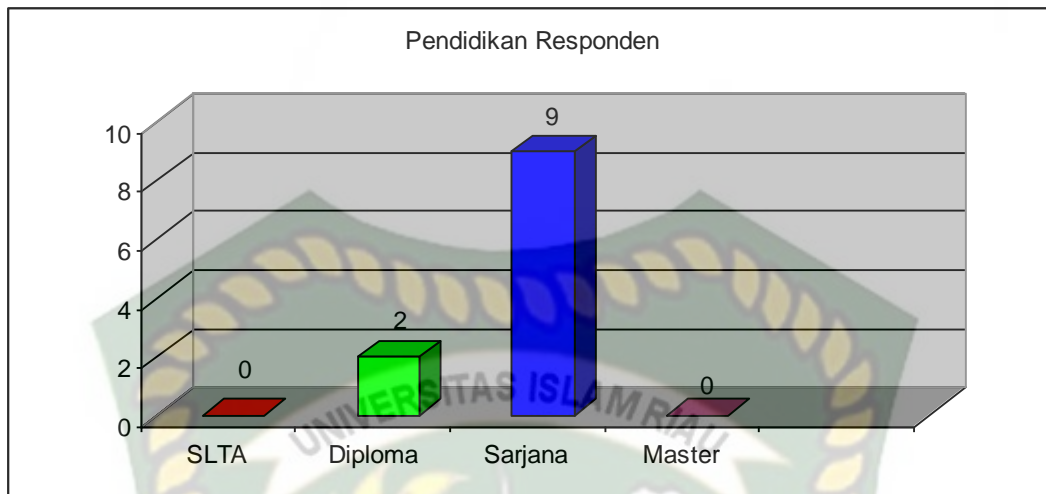
Pendidikan merupakan tolak ukur tingkat intelektual pekerja. Dalam dunia pekerjaan, terdapat perbedaan tuntutan kerja bagi karyawan ketika menggunakan kemampuan intelektual mereka. Semakin kompleks suatu pekerjaan dalam hal tuntutan pemrosesan informasi, semakin banyak kemampuan kecerdasan umum dan verbal yang akan dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut dengan berhasil. Maka dari itu, dalam penelitian ini, pendidikan sangat mempengaruhi tingkat kemampuan karyawan dalam menggunakan sarana agar sarana yang digunakan tersebut tepat guna sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan., dengan kemampuan yang maksimal dalam menggunakan sarana yang tersedia serta emosi yang lebih terkendali menimbulkan kenyamanan kerja yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.2.
Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden Karyawan
Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SLTA	-	-
2.	Diploma	2	18,18
3.	Sarjana	9	81,82
4.	Master	-	-
Jumlah		11	100.00

Sumber : Data Olahan, 2020



Gambar 5.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan mayoritas karyawan bagian kredit adalah sarjana yaitu sebanyak 9 responden (81,82%), kemudian yang berpendidikan Diploma sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada karyawan bagian kredit yang berpendidikan SLTA maupun yang berpendidikan master.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana yaitu sebanyak 9 orang. Dengan demikian, responden dinilai memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, memiliki wawasan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat mencermati hal-hal dalam mencari nasabah kredit dan dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

3. Tingkat Pengalaman Kerja Responden

Sehubungan dengan pengalaman kerja yang dilihat dari lamanya waktu bekerja, merupakan variabel yang kuat dalam menjelaskan perputaran karyawan. Semakin lama seseorang berada dalam suatu pekerjaan, lebih kecil

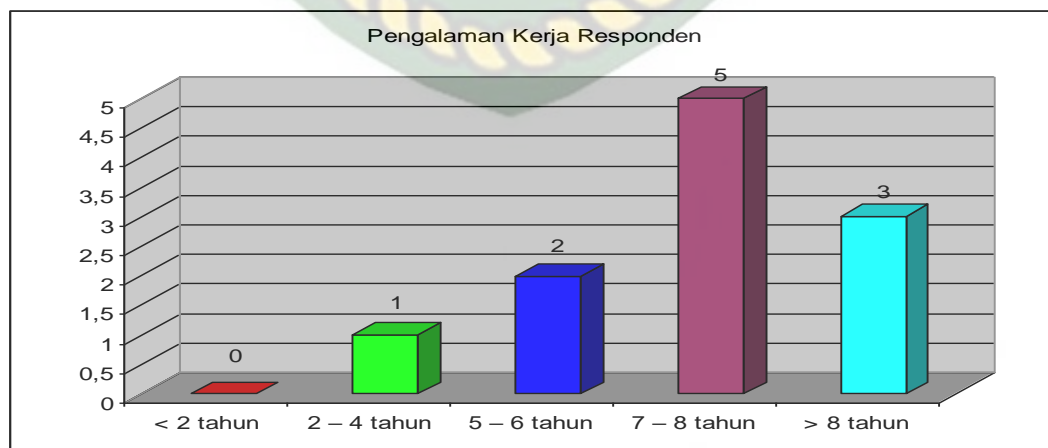
kemungkinannya untuk mengundurkan diri. Lagi pula, konsisten dengan penelitian yang menyatakan bahwa pengalaman dalam pekerjaan dapat meningkatkan kinerja karena dengan pengalaman kerja yang tinggi maka efisiensi dalam melaksanakan pekerjaan akan dapat tercapai. Dengan demikian, pengalaman kerja sangat dibutuhkan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa karyawan yang bekerja di Bank Riau Kepri ini memiliki masa kerja yang relatif lama dimana sudah bekerja rata-rata lebih dari 5 tahun.

Untuk mengetahui pengalaman kerja responden, dapat dilihat pada tabel 5.3. berikut ini.

Tabel 5.3.
Distribusi Frekuensi Tingkat Pengalaman Kerja Responden Karyawan Pada Bank Riau Kepri

No	Pengalaman Kerja	Frekuensi	Persentase
1	< 2 tahun	-	-
2	2 – 4 tahun	1	9,09
3	5 – 6 tahun	2	18,18
4	7 – 8 tahun	5	45,45
5	> 8 tahun	3	27,27
	Jumlah	11	100,00

Sumber : Data Olahan, 2020



Gambar 5.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja

Dari tabel 4.3. dapat diketahui bahwa karyawan bagian kredit memiliki pengalaman kerja mayoritas antara 7 – 8 tahun sebanyak 5 responden, kemudian pengalaman kerja lebih dari 8 tahun sebanyak 3 responden, antara 5 – 6 tahun sebanyak 2 responden, dan 2 – 4 tahun sebanyak 1 responden.

Hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja antara 7 – 8 tahun. Semakin lama karyawan tersebut bekerja, maka semakin tinggi loyalitas karyawan tersebut terhadap Bank Riau Kepri. Namun lamanya masa kerja juga mempengaruhi tingkat kejenuhan karyawan dalam bekerja apabila tidak terdapat mutasi dan rotasi atau tantangan dalam pekerjaan, berada di zona nyaman terlalu lama dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

B. Analisis Motivasi

Motivasi mewakili proses-proses psikologikal, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*valunter*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu. Pimpinan suatu instansi perlu memahami proses-proses psikologikal. Apabila mereka berkeinginan untuk membina karyawan mereka secara berhasil, dalam upaya pencapaian sasaran keorganisasian.

Untuk itu yang perlu dilakukan oleh pimpinan instansi adalah memberikan motivasi yang tepat kepada karyawan. Dengan pemberian motivasi yang tepat diharapkan karyawan tersebut dapat terdorong untuk bekerja lebih baik sehingga pada diri mereka akan timbul keyakinan bahwa dengan bekerja baik, tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai dan tujuan pribadi juga akan terpenuhi.

Sehubungan dengan motivasi, dalam penelitian ini ditetapkan indikator yaitu:

- a. Kebutuhan fisik (*physiological needs*)
- b. Kebutuhan rasa aman (*safety needs*)
- c. Kebutuhan sosial (*social needs*)
- d. Kebutuhan pengakuan (*esteem needs*)
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*)

Berikut disajikan hasil penelitian sehubungan dengan indikator motivasi karyawan bagian kredit pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru sebagai berikut:

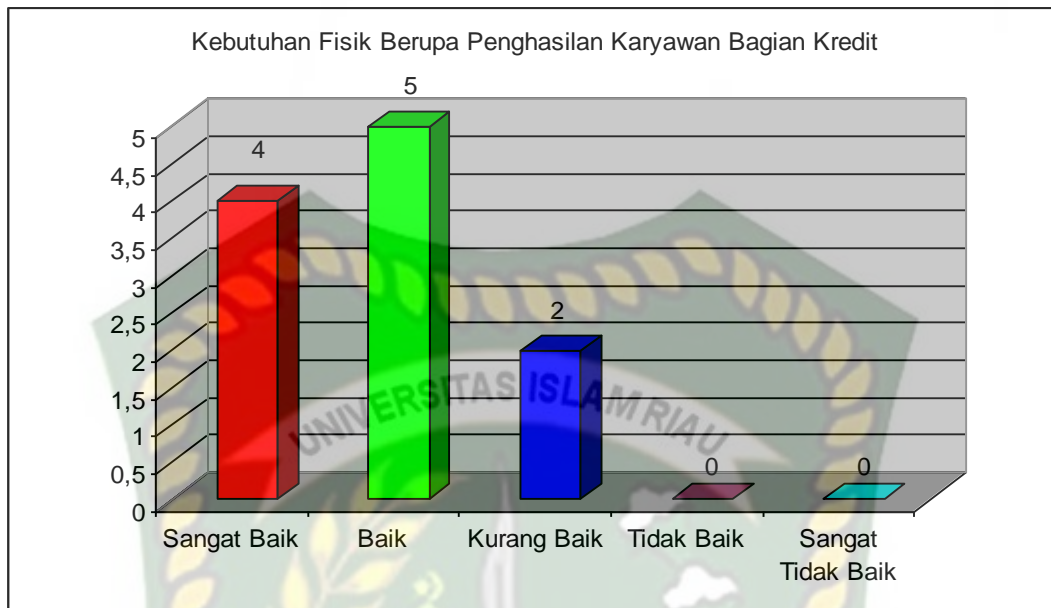
1. Kebutuhan Fisik

Sehubungan dengan hasil penelitian terhadap motivasi karyawan bagian kredit pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, maka disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.4.
Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa penghasilan karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	4	36,36	5	20
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
Jumlah		11	100,00		46
Rata-rata Skor					4,18
Interval Skala Kategori					Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.4.
Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa penghasilan karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan Tabel 4.4, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa penghasilan karyawan Bagian Kredit, mayoritas menyatakan baik sebanyak 5 responden (45,45%), kemudian yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 responden (36,36%), dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Skor Maksimum} = 11 \times 5 = 55 \text{ (jumlah responden} \times \text{skor tertinggi likert)}$$

$$\text{Skor Minimum} = 11 \times 1 = 11 \text{ (jumlah responden} \times \text{skor terendah likert)}$$

$$\text{Indeks (\%)} = (\text{Total Skor} / \text{Skor Maksimum}) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = (46 / 55) \times 100 = 83,63\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa penghasilan karyawan Bagian Kredit memperoleh bobot sebesar 83,63% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena penghasilan karyawan merupakan hal yang utama yang dapat memotivasi mereka dalam bekerja. Penghasilan karyawan bagian kredit dinilai dapat memenuhi kebutuhan keluarga mereka sebab selain penghasilan pokok mereka dapat tunjangan dan insentif dari perusahaan. Dengan demikian, kebutuhan fisik berupa penghasilan karyawan bagian kredit dapat memberikan motivasi kepada karyawan dalam bekerja.

Sehubungan dengan kebutuhan fisik berupa penghasilan karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Penghasilan karyawan bagian kredit Bank Riau Kepri dinilai sangat baik karena selain gaji pokok dan tunjangan, karyawan bagian kredit juga memperoleh insentif apabila target penyaluran kredit dapat terpenuhi. Dengan adanya insentif ini, maka seluruh karyawan bagian kredit akan berusaha untuk mencapai target penyaluran kredit agar dapat memperoleh tambahan penghasilan. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

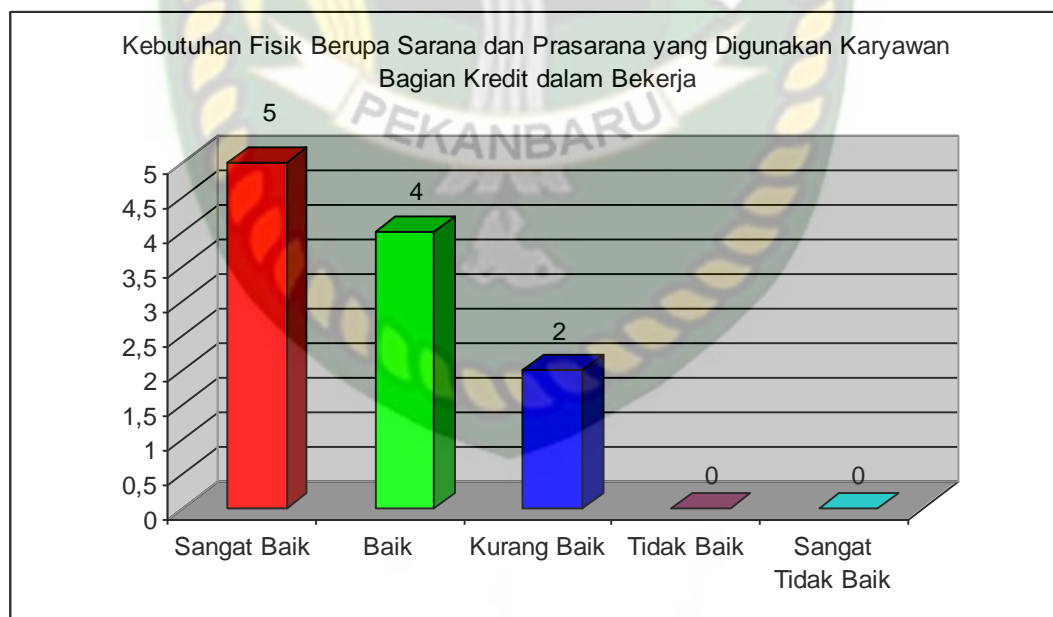
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka sudah sepantasnya hasil tanggapan responden menyatakan penghasilan karyawan bagian kredit sangat baik karena setiap karyawan bagian kredit akan memperoleh tambahan penghasilan lain dari penyaluran kredit yang dilakukan. Dengan demikian, karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih baik dan berusaha untuk mencapai target penyaluran kredit dengan harapan dapat memperoleh imbalan dari hasil kerjanya tersebut.

Kemudian dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan karyawan Bagian Kredit dalam bekerja sebagai berikut:

Tabel 5.5.
Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan karyawan Bagian Kredit dalam bekerja

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	5	45,45	5	25
2	Baik	4	36,36	4	16
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		47
	Rata-rata Skor				4,27
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.5.
Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan karyawan Bagian Kredit dalam bekerja

Berdasarkan Tabel 5.5, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan karyawan Bagian Kredit dalam bekerja, mayoritas menyatakan sangat baik sebanyak 5 responden (45,45%), kemudian yang menyatakan baik sebanyak 4 responden (36,36%), dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (47 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{85,45\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan karyawan Bagian Kredit memperoleh bobot sebesar 85,45% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena perusahaan menyediakan sarana dan prasarana karyawan bagian kredit selama jam kerja. Salah satu contoh adalah kendaraan. Jadi dalam bekerja, karyawan tidak menggunakan kendaraan pribadi karena ada kendaraan kantor dengan supir operasional yang disediakan pihak bank. Selain kendaraan, peralatan kerja seperti laptop dan handphone disediakan oleh bank. Tetapi semua prasarana tersebut tidak boleh dibawa pulang. Hanya untuk digunakan saat bekerja. Dengan demikian, kebutuhan fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan dapat memberikan motivasi kepada karyawan dalam bekerja.

Sehubungan dengan kebutuhan fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Dalam kegiatan operasional karyawan bagian kredit Bank Riau Kepri, dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti kendaraan roda empat dan peralatan kerja yang sesuai dengan SOP. Hal ini dimaksudkan agar karyawan tidak memperoleh kesulitan dalam bekerja dan memperoleh kenyamanan atas sarana dan prasarana yang difasilitasi oleh Bank. Namun sarana dan prasarana ini hanya digunakan untuk aktivitas pekerjaan, bukan untuk aktivitas pribadi. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

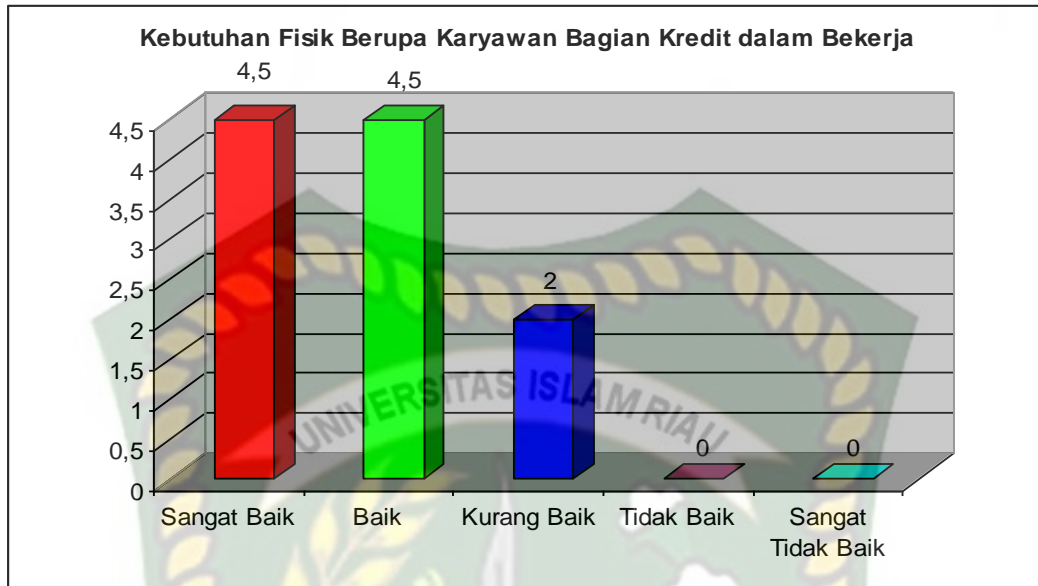
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka sudah sepantasnya hasil tanggapan responden menyatakan sarana dan prasaran karyawan bagian kredit sangat baik karena seluruh peralatan yang dibutuhkan dalam pekerjaan telah disediakan oleh Bank untuk memperlancar dan kenyamanan dalam bekerja. Maka dari itu, karyawan memiliki motivasi dalam bekerja.

Berdasarkan tanggapan responden tentang kebutuhan fisik, maka dapat disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.6.
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Kebutuhan Fisik			Bobot	Total Bobot
		Item 1	Item 2	Rata2		
1	Sangat Baik	4	5	4,5	5	22,5
2	Baik	5	4	4,5	4	18
3	Kurang Baik	2	2	2	3	6
4	Tidak Baik	0	0	0	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0	1	0
Jumlah		11	11	11		46,5
Persentase						84,54
Interval Skala Kategori						Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.6.
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan fisik Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang kebutuhan fisik, maka dapat diketahui bahwa kebutuhan fisik dapat motivasi karyawan bagian kredit dengan sangat baik.

Hasil obsevasi sehubungan dengan kebutuhan fisik karyawan bagian kredit, ditemukan dilapangan bahwa karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru termotivasi dengan terpenuhinya kebutuhan fisik tersebut. Meskipun sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan tidak boleh dibawa pulang, mereka sudah sangat terbantu karena tidak perlu menggunakan sarana dan prasarana milik pribadi.

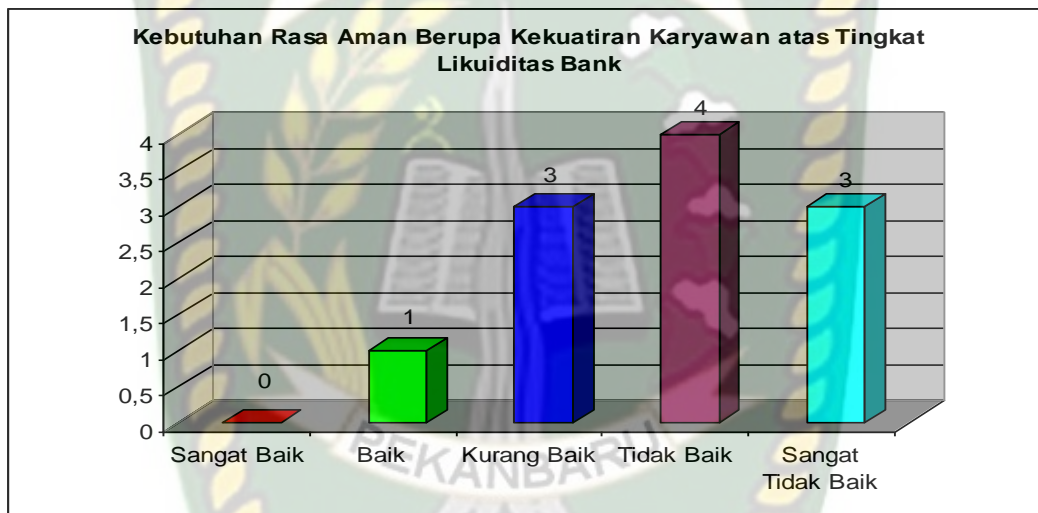
2. Kebutuhan Rasa Aman

Hasil penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa status perusahaan yang dapat memberikan kekuatiran kepada karyawan atas tingkat likuiditas Bank sebagai berikut:

Tabel 5.7.
Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa status perusahaan yang dapat memberikan kekuatiran kepada karyawan atas tingkat likuiditas Bank

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	0	-	5	0
2	Baik	1	9,09	4	4
3	Kurang Baik	3	27,27	3	9
4	Tidak Baik	4	36,36	2	8
5	Sangat Tidak Baik	3	27,27	1	3
	Jumlah	11	100,00		24
	Rata-rata Skor				2,18
	Interval Skala Kategori				Kurang Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.7.

Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa status perusahaan yang dapat memberikan kekuatiran kepada karyawan atas tingkat likuiditas Bank

Berdasarkan Tabel 4.7 maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa status perusahaan yang dapat memberikan kekuatiran kepada karyawan atas tingkat likuiditas Bank, mayoritas menyatakan tidak baik sebanyak 4 responden (36,36%), kemudian yang menyatakan kurang baik dan sangat tidak baik masing-masing 3 responden (27,27%), dan yang menyatakan baik sebanyak 1 responden (9,09%). Tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (24 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 43,63\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa status perusahaan yang dapat memberikan kekuatiran kepada karyawan atas tingkat likuiditas Bank memperoleh bobot sebesar 43,63% yang berarti kurang baik.

Dikatakan kurang baik karena pengalaman dari karyawan bagian kredit, pernah terjadi likuiditasi bank secara besar-besaran yang menyebabkan timbul kekuatiran bagi karyawan jika hal tersebut terjadi kembali ditempat kerja mereka yang menyebabkan mereka kehilangan tempat bekerja. Dengan persaingan bank yang pesat saat ini, kemungkinan hal tersebut dapat terulang kembali ditambah dengan kemerosotan kondisi ekonomi yang menyebabkan banyak terjadi kredit macet, masalah likuiditas bank dapat terjadi. Dengan demikian, kekuatiran akan likuitas bank menyebabkan karyawan tidak termotivasi dalam bekerja karena jika hal tersebut terjadi dapat menyebabkan hilangnya pekerjaan mereka. Tingkat likuiditas bank tidak memberikan motivasi kepada karyawan meskipun bank Riau Kepri ini milik pemerintah daerah yang masalah likuiditas dapat dijamin pemerinah daerah.

Sehubungan dengan kebutuhan rasa aman berupa status perusahaan yang dapat memberikan kekuatiran kepada karyawan atas tingkat likuiditas Bank,

dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Sebenarnya, karyawan bagian kredit Bank Riau Kepri tidak perlu kuatir akan kebutuhan rasa aman berupa status perusahaan yang dapat memberikan kekuatiran kepada karyawan atas tingkat likuiditas Bank. Sebab bank riau kepri merupakan bank yang tingkat likuiditas yang baik dan bank milik pemerintah daerah. Dapat dilihat pada kasus tahun 1998 banyak bank yang dilikuidasi tetapi bank Riau Kepri tetap eksis. Hal ini dikarenakan asset bank sebagian milik pemerintah daerah. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

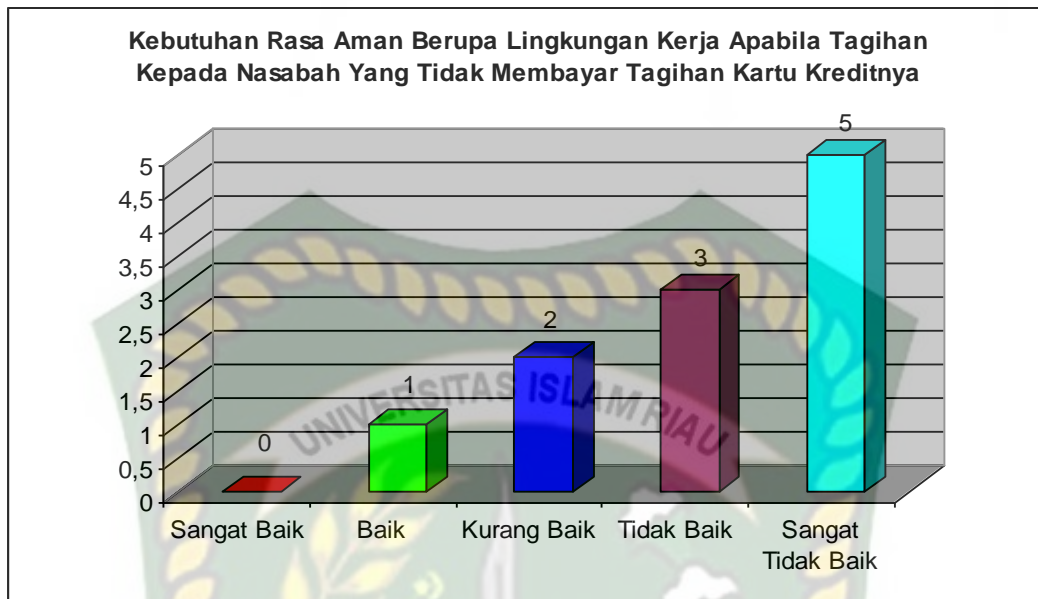
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang likuiditas bank, seharusnya tidak menjadi kekuatiran bagi karyawan bagian kredit sebab bank ini merupakan bank daerah yang sudah terjamin tingkat likuitasnya. Masalah likuiditas bank, sudah menjadi perhatian top manajemen bank dan akan diantisipasi sedemikian rupa dengan pemerintah daerah Privinsi Riau.

Kemudian dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa lingkungan kerja apabila tagihan kepada nasabah yang tidak membayar tagihan kartu kreditnya sebagai berikut:

Tabel 5.8.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Berupa Lingkungan Kerja Apabila Tagihan Kepada Nasabah Yang Tidak Membayar Tagihan Kartu Kreditnya

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	0	-	5	0
2	Baik	1	9,09	4	4
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	3	27,27	2	6
5	Sangat Tidak Baik	5	45,45	1	5
	Jumlah	11	100,00		21
	Rata-rata Skor				1,91
	Interval Skala Kategori				Tidak Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.8.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Berupa Lingkungan Kerja Apabila Tagihan Kepada Nasabah Yang Tidak Membayar Tagihan Kartu Kreditnya

Berdasarkan Tabel 4.8, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa lingkungan kerja apabila tagihan kepada nasabah yang tidak membayar tagihan kartu kreditnya, mayoritas menyatakan sangat tidak baik sebanyak 5 responden (45,45%), kemudian yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 responden (27,27%), yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%), dan yang menyatakan baik sebanyak 1 responden (9,09%). Tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (21 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 38,18\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan rasa aman berupa lingkungan kerja apabila tagihan kepada nasabah yang tidak membayar tagihan kartu kreditnya memperoleh bobot sebesar 38,18% yang berarti kurang baik.

Dikatakan kurang baik karena rasa aman tidak dirasakan bagian kredit sebab bagian kredit berhubungan langsung dengan nasabah. Bagi nasabah yang kreditnya ditolak, dapat saja tidak percaya dengan karyawan bagian kredit yang menimbulkan kemarahan. Bagi karyawan yang kreditnya macet, saat dilakukan penagihan tidak mau membayar dan timbul kemarahan. Dengan demikian, kebutuhan rasa aman bagi karyawan bagian kredit sangat dibutuhkan karena pada saat menagih kepada klien yang tidak membayar kartu kredit, dapat terjadi kekuatiran timbulnya rasa tidak aman.

Sehubungan dengan kebutuhan rasa aman berupa lingkungan kerja apabila tagihan kepada nasabah yang tidak membayar tagihan kartu kreditnya, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Masalah kredit macet, seharusnya tidak menjadi beban pikiran bagi karyawan bagian kredit sebab untuk menagih soal kredit macet ada bagian yang bertanggung jawab yaitu bagian kolektor. Bagian ini yang menangani masalah kredit macet. Pihak bank juga bekerja sama dengan aparat penegang hokum sehubungan dengan tagihan kepada nasabah yang melakukan penunggakan kredit. Jadi rasa aman tetap diutamakan agar karyawan nyaman dalam bekerja. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kebutuhan rasa aman berupa lingkungan kerja apabila tagihan kepada nasabah yang tidak membayar tagihan kartu kreditnya, bukan menjadi tanggung jawab

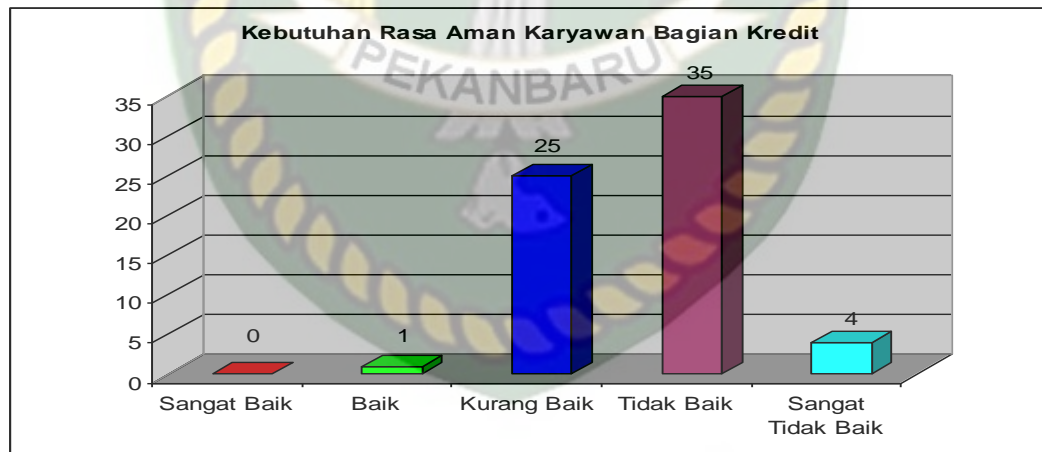
bagian kredit. Jadi bagian kredit tidak seharusnya merasa lingkungan kerja tidak aman jika terjadi kredit macet.

Berdasarkan tanggapan responden tentang kebutuhan rasa aman, maka dapat disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.9.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Kebutuhan Fisik			Bobot	Total Bobot
		Item 3	Item 4	Rata2		
1	Sangat Baik	0	0	0	5	0
2	Baik	1	1	1	4	4
3	Kurang Baik	3	2	2,5	3	7,5
4	Tidak Baik	4	3	3,5	2	7
5	Sangat Tidak Baik	3	5	4	1	4
Jumlah		11	11	11		22,5
Persentase						40,91
Interval Skala Kategori						Kurang Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.9.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Rasa Aman Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang kebutuhan rasa aman, maka dapat diketahui bahwa kebutuhan rasa aman dapat memotivasi karyawan bagian kredit dengan sangat baik.

Berdasarkan hasil survey di lapangan kepada karyawan bagian kredit di Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, kebutuhan rasa aman tidak terpenuhi untuk memotivasi karyawan bagian kredit. Karena resiko sangat tinggi sebab berhubungan langsung dengan nasabah yang menimbulkan resiko. Nasabah ditolak kreditnya akan marah demikian juga nasabah yang menunggak kreditnya saat penagihan akan marah. Jadi masalah rasa aman sangat tidak dirasakan bagi karyawan bagian kredit terutama saat mereka berada di luar kantor. Meskipun untuk penagihan kredit ada bagian *collector* yang melakukannya, tetapi tanggung jawab karyawan sampai pada cicilan ke-5 baru diserahkan kepada bagian *collector* untuk melakukan penagihan.

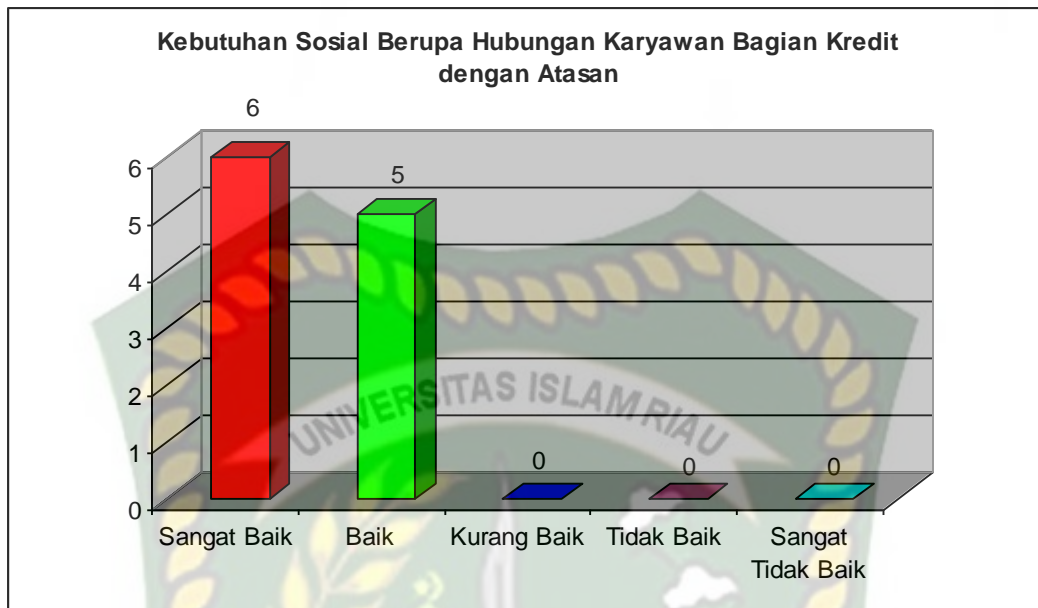
3. Kebutuhan Sosial

Kemudian dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan bagian kredit dengan atasan sebagai berikut:

Tabel 5.10.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi yang Diukur dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Karyawan Bagian Kredit dengan Atasan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	6	54,55	5	30
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	0	-	3	0
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		50
	Rata-rata Skor				4,54
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.10.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi yang Diukur dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Karyawan Bagian Kredit dengan Atasan

Berdasarkan Tabel 4.10, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan bagian kredit dengan atasan, mayoritas menyatakan sangat baik sebanyak 6 responden (54,55%), kemudian yang menyatakan baik sebanyak 5 responden (45,45%). Tidak ada responden yang menyatakan kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (50 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{90,91\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan bagian kredit dengan atasan memperoleh bobot sebesar 90,91% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena di Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, masalah hubungan karyawan dengan atasan diusahakan manajemen bank untuk tetap harmonis. Setiap hari kerja, karyawan bagian kredit akan melakukan breakving untuk tujuan evaluasi dan pendekatan dengan karyawan agar termotivasi dalam bekerja. Dengan demikian, kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan dengan atasan dapat memberikan motivasi bagi karyawan. Dengan atasan yang membina hubungan sosial dengan karyawan, maka karyawan dapat bekerja lebih giat karena adanya motivasi dari atasan.

Sehubungan dengan kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan bagian kredit dengan atasan, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Soal hubungan dengan pimpinan, pastilah harmonis. Sebab pimpinan akan memperhatikan seluruh karyawan bukan hanya bagian kredit tetapi semuanya. Hal ini agar dapat memotivasi semua karyawan dalam bekerja sehingga dapat mencapai hasil pekerjaan yang optimal. Di Bank Riau Kepri, antara pimpinan dengan karyawan, tidak ada batasan. Semuanya terjalin secara profesional dalam pekerjaan dan tetapi harmonis diluar pekerjaan. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

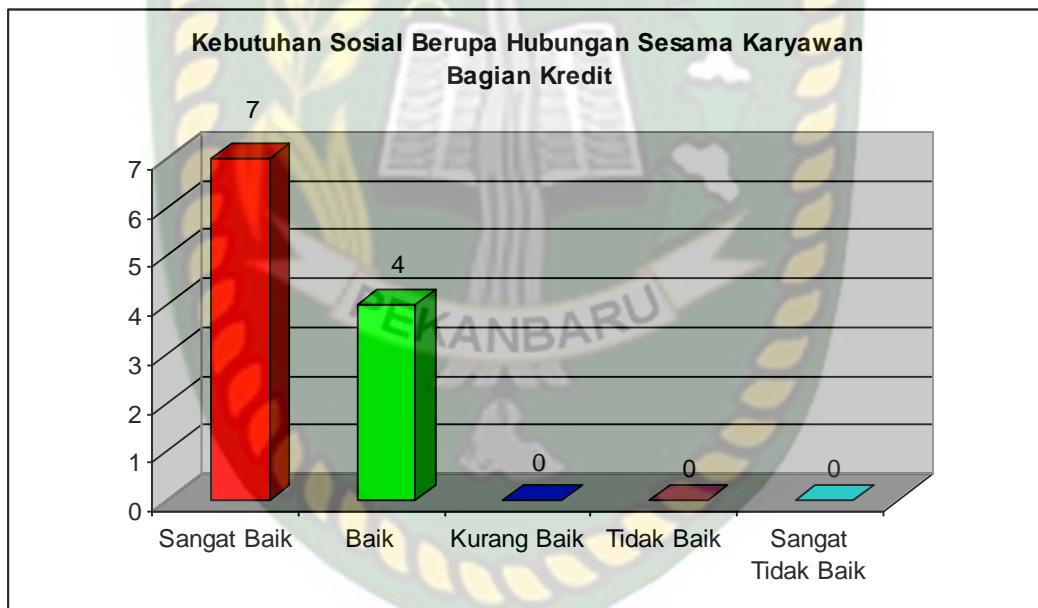
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan bagian kredit dengan atasan, dinyatakan sudah sepentasnya responden menyatakan sangat baik karena pimpinan selalu memberikan perhatian untuk memotivasi karyawan dalam bekerja.

Selanjutnya dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan sosial berupa hubungan sesama karyawan bagian kredit sebagai berikut:

Tabel 5.11.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Sesama Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	7	63,64	5	35
2	Baik	4	36,36	4	16
3	Kurang Baik	0	-	3	0
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		51
	Rata-rata Skor				4,63
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.11.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Berupa Hubungan Sesama Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan Tabel 4.11, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden motivasi yang diukur dari kebutuhan sosial berupa hubungan sesama karyawan bagian kredit, mayoritas menyatakan sangat baik sebanyak 7 responden (63,64%), kemudian yang menyatakan baik sebanyak 4 responden (36,36%).

Tidak ada responden yang menyatakan kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (51 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{92,73\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan bagian kredit dengan sesama karyawan memperoleh bobot sebesar 92,73% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena hubungan dengan sesama karyawan bagian kredit maupun sesama karyawan bagian lain selalu terbina. Jika ada konflik diantara mereka dan diketahui atasan akan dilakukan tindakan. Maka dari itu, sedapat mungkin mereka membina hubungan tetap harmonis. Dengan demikian, hubungan kerja dengan sesama karyawan sangat dibutuhkan dalam bekerja karena hal tersebut dapat memberikan motivasi bagi karyawan dalam bekerja.

Sehubungan dengan kebutuhan sosial berupa hubungan karyawan bagian kredit dengan sesama karyawan, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Pada dasarnya pekerjaan bagian kredit ini dilakukan oleh tim. Bukan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan saja. Hal ini dimaksudkan agar terjadi pengawasan agar tidak ada unsur kolusi dan nepotisme dalam penyaluran kredit. Dengan demikian, hubungan karyawan dengan sesama karyawan dapat dipastikan harmonis agar mereka dapat bekerja sama dalam pekerjaan tersebut. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

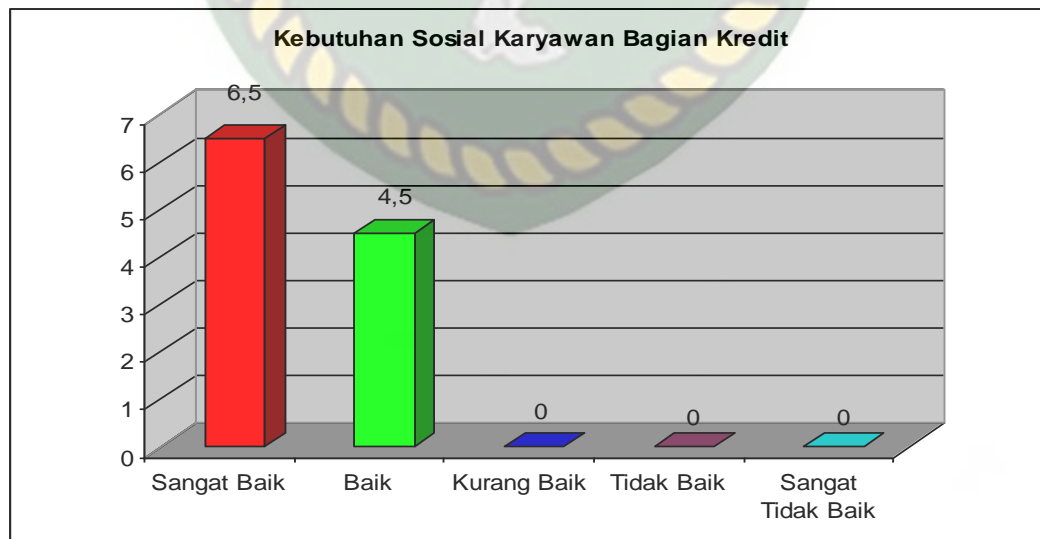
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang hubungan karyawan bagian kredit dengan sesama karyawan, baik menurut resopnden maupun menurut atasan menyatakan bahwa terdapat hubungan yang baik dari sesama karyawan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang kebutuhan sosial, maka dapat disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.12.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Kebutuhan Fisik			Bobot	Total Bobot	
		Item 1	Item 2	Rata2			
1	Sangat Baik	6	7	6,5	5	32,5	
2	Baik	5	4	4,5	4	18	
3	Kurang Baik	0	0	0	3	0	
4	Tidak Baik	0	0	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0	1	0	
Jumlah		11	11	11		50,5	
Persentase							91,82
Interval Skala Kategori							Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 4.12.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Sosial Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang kebutuhan sosial, maka dapat diketahui bahwa kebutuhan sosial dapat memotivasi karyawan bagian kredit dengan sangat baik.

Hasil observasi tentang kebutuhan sosial bagi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, dinilai dapat memotivasi karyawan bagian kredit. Hal ini terlihat dari hubungan sosial mereka baik dengan atasan maupun dengan sesama karyawan selalu harmonis. Sesama karyawan selalu saling menolong satu sama lainnya sehingga timbul rasa kekeluargaan dengan sesama karyawan yang bekerja di bank ini. Secara rutin mereka juga melakukan hubungan sosial dengan melakukan arisan atau wirid kerumah karyawan yang mendapat giliran dengan tujuan untuk terus membina kekeluargaan.

4. Kebutuhan Pengakuan

Selanjutnya dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa promosi jabatan untuk karyawan bagian kredit sebagai berikut:

Tabel 5.13.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Pengakuan Berupa Promosi Jabatan Untuk Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	5	45,45	5	25
2	Baik	4	36,36	4	16
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		47
	Rata-rata Skor				4,27
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.13.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Pengakuan Berupa Promosi Jabatan Untuk Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan Tabel 4.13, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa promosi jabatan untuk karyawan bagian kredit, mayoritas menyatakan sangat baik sebanyak 5 responden (45,45%), kemudian yang menyatakan baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (47 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 85,45\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa promosi jabatan untuk karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 85,45% yang berarti sangat baik.

Dikatakan kebutuhan pengakuan berupa promosi jabatan sangat baik karena sudah banyak karyawan yang mendapat promosi dari hasil kerja mereka, dan ini merupakan janji tertulis dari manajemen perusahaan. Dengan demikian, motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa promosi jabatan untuk karyawan bagian kredit sangat dibutuhkan karena pada umumnya karyawan bagian kredit adalah karyawan kontrak yang membutuhkan promosi jabatan untuk dijadikan karyawan tetap.

Sehubungan dengan kebutuhan pengakuan berupa promosi jabatan untuk karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Seluruh karyawan yang bekerja di Bank Riau Kepri berhak mendapat promosi jabatan. Untuk bagian kredit, terdapat karyawan kontrak. Mungkin untuk karyawan kontrak, promosinya berbeda dengan karyawan tetap. Untuk karyawan kontrak, akan diangkat menjadi karyawan tetap apabila memiliki prestasi kerja yang baik. Setelah menjadi karyawan tetap, baru dapat memperoleh promosi jabatan. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kebutuhan pengakuan berupa promosi jabatan untuk karyawan bagian kredit, sudah sepantasnya responden menyatakan sangat baik karena seluruh karyawan berhak memperoleh promosi jabatan apabila sudah menjadi karyawan tetap. Untuk karyawan yang masih kontrak, dapat memperoleh pengangkatan menjadi karyawan tetap.

Selanjutnya dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa penghargaan untuk karyawan bagian kredit bagian kredit sebagai berikut:

Tabel 5.14.
Tanggapan Responden tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa penghargaan untuk karyawan bagian kredit

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	4	36,36	5	20
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		46
	Rata-rata Skor				4,18
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 4.14, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa penghargaan untuk karyawan bagian kredit, mayoritas menyatakan baik sebanyak 5 responden (45,45%), kemudian yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (46 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 83,64\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan pengakuan berupa penghargaan untuk karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 83,64% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena, karyawan dapat termotivasi dalam bekerja dengan adanya penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan adanya

pengakuan atas keberadaannya di bank ini. Keberadaan karyawan dalam suatu instansi merupakan suatu hal yang sangat penting karena tanpa karyawan, aktivitas perusahaan tidak dapat terlaksana. Maka dari itu, dibutuhkan penghargaan kepada karyawan agar karyawan memiliki motivasi.

Sehubungan dengan kebutuhan pengakuan berupa penghargaan untuk karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Setiap tahun, Bank Riau Kepri mengadakan suatu acara penganugerahan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dan karyawan teladan. Hal ini dilaksanakan untuk memberikan motivasi kepada karyawan agar seluruh karyawan dapat bekerja dengan baik dan memberikan hasil pekerjaan yang optimal. Biasanya acaranya kita adakan pada saat perayaan ulang tahun bank. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

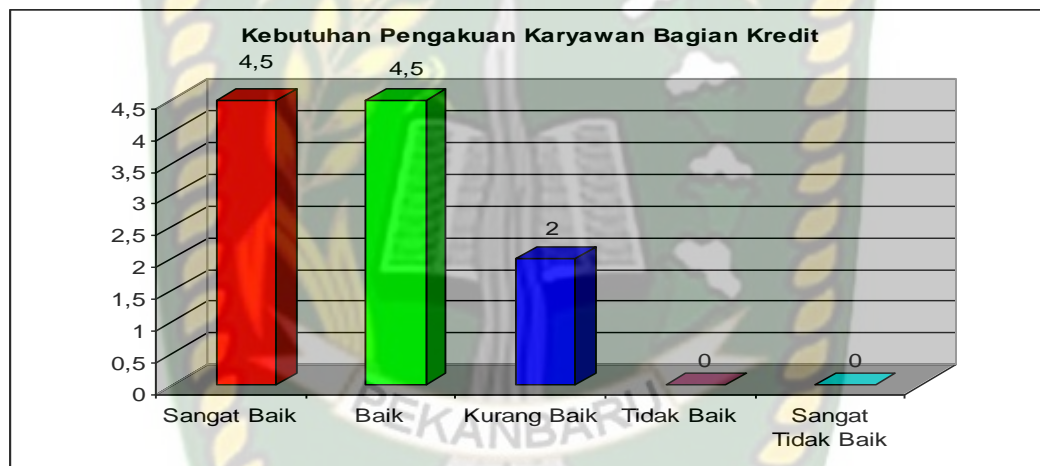
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kebutuhan pengakuan berupa penghargaan untuk karyawan bagian kredit, dinyatakan sangat baik menurut responden maupun menurut atasan karena perusahaan ini mengadakan acara khusus dalam setiap tahunnya untuk memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dan karyawan teladan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang kebutuhan fisik, maka dapat disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.15.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Pengakuan Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Kebutuhan Fisik			Bobot	Total Bobot
		Item 7	Item 8	Rata2		
1	Sangat Baik	6	7	6,5	5	32,5
2	Baik	5	4	4,5	4	18
3	Kurang Baik	0	0	0	3	0
4	Tidak Baik	0	0	0	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0	1	0
Jumlah		11	11	11		50,5
Persentase						91,82
Interval Skala Kategori						Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.15.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Pengakuan Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang kebutuhan pengakuan, maka dapat diketahui bahwa kebutuhan pengakuan dapat motivasi karyawan bagian kredit dengan sangat baik.

Berdasarkan hasil observasi langsung, dapat terlihat kebutuhan pengakuan dapat memotivasi karyawan bagian kredit dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena mereka berupaya untuk memberikan hasil kerja yang terbaik guna memperoleh promosi jabatan dan status karyawan tetap di bank ini. Sudah banyak karyawan bagian kredit yang diangkat menjadi karyawan tetap.

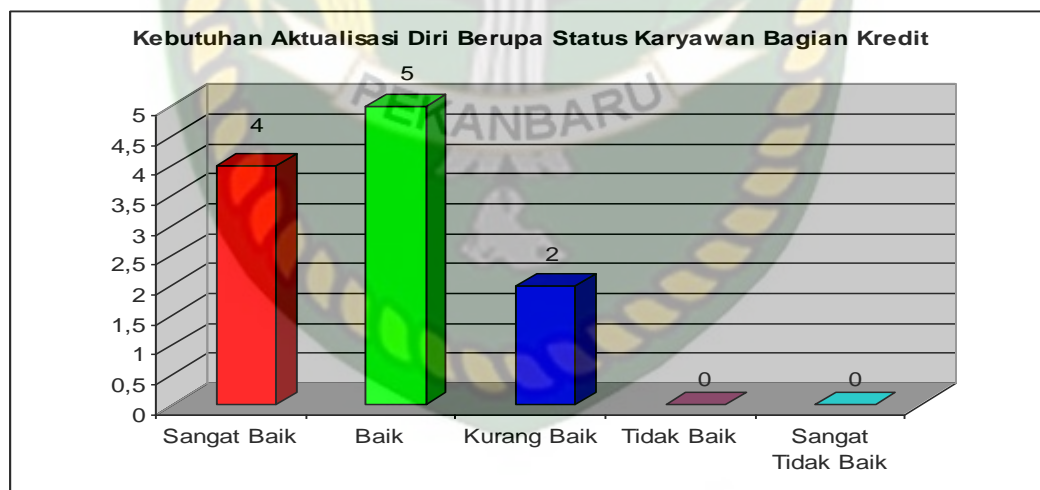
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Selanjutnya dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan aktualisasi diri berupa status karyawan bagian kredit sebagai berikut:

Tabel 5.16.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Status Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	4	36,36	5	20
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		46
	Rata-rata Skor				4,18
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.16.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Status Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan Tabel 4.16, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden motivasi yang diukur dari kebutuhan aktualisasi diri berupa status karyawan bagian kredit, mayoritas menyatakan baik sebanyak 5 responden

(45,45%), kemudian yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (46 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{83,64\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan aktualisasi diri berupa status karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 83,64% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena, karyawan membutuhkan status yang jelas. Status sebagai karyawan tetap sangatlah dibutuhkan karena dengan menjadi karyawan tetap, tidak menimbulkan kekhawatiran lagi bagi karyawan apabila kontrak tidak diperpanjang. Dengan adanya status karyawan yang jelas, maka dapat memberikan motivasi bagi karyawan dalam bekerja. Selain itu, image di masyarakat yang mengangkat harga diri mereka yang bekerja di bank yang banyak masyarakat beranggapan kerja di bank memiliki tingkat social yang tinggi. Dengan image ini, maka aktualisasi mereka menjadi tinggi.

Sehubungan dengan kebutuhan aktualisasi diri berupa status karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Sebagaimana yang telah saya katakan tadi, masalah aktualisasi diri berupa status karyawan bagian kredit, akan kita berikan berupa pengangkatan menjadi karyawan tetap apabila karyawan tersebut merupakan karyawan kontrak. Dan apabila sudah karyawan tetap, akan

diberikan penghargaan atau promosi jabatan. Jadi hal ini sudah menjadi SOP dalam penelitian prestasi kerja karyawan guna memberikan motivasi kepada karyawan dalam bekerja. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

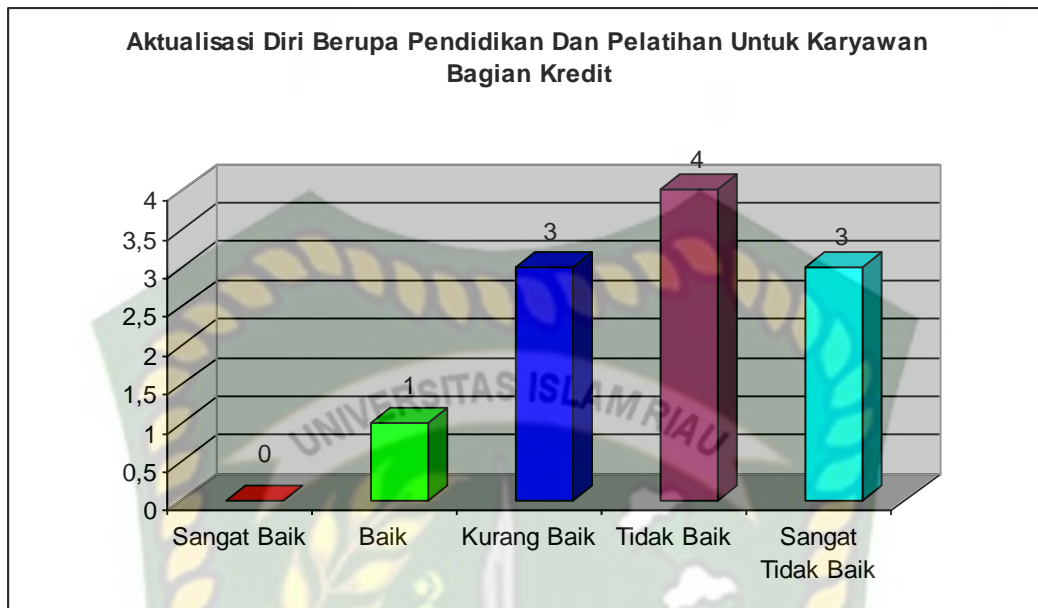
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kebutuhan aktualisasi diri berupa status karyawan bagian kredit, dinyatakan sangat baik menurut responden maupun menurut atasan karena pihak bank mewujudkan aktualisasi diri karyawan berupa status karyawan yang dapat menjadi karyawan tetap apabila masih karyawan kontrak. Dan apabila sudah karyawan tetap, akan diberikan penghargaan atau promosi jabatan. Hal ini berlaku untuk semua karyawan bukan hanya untuk karyawan bagian kredit tetapi secara keseluruhan.

Selanjutnya dilakukan penelitian tentang motivasi yang diukur dari kebutuhan aktualisasi diri berupa pendidikan dan pelatihan untuk karyawan bagian kredit sebagai berikut:

Tabel 5.17.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Pendidikan Dan Pelatihan Untuk Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	0	-	5	0
2	Baik	1	9,09	4	4
3	Kurang Baik	3	27,27	3	9
4	Tidak Baik	4	36,36	2	8
5	Sangat Tidak Baik	3	27,27	1	3
	Jumlah	11	100,00		24
	Rata-rata Skor				2,18
	Interval Skala Kategori				Kurang Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.17.
Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Berupa Pendidikan Dan Pelatihan Untuk Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan Tabel 4.17, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden motivasi yang diukur dari kebutuhan aktualisasi diri berupa pendidikan dan pelatihan untuk karyawan bagian kredit, mayoritas menyatakan tidak baik sebanyak 4 responden (36,36%), kemudian yang menyatakan kurang baik dan sangat tidak baik masing-masing sebanyak 3 responden (27,27%), yang menyatakan baik sebanyak 1 responden (9,09%). Tidak ada responden yang menyatakan sangat baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (24 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 43,64\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa motivasi yang diukur dari kebutuhan aktualisasi diri berupa pendidikan dan pelatihan untuk karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 43,64% yang berarti kurang baik.

Dikatakan kurang baik karena pelatihan karyawan kredit sangat minim sekali diberikan pihak bank. Keterampilan karyawan bagian kredit diperoleh dari pengalaman kerja bukan dari pelatihan.

Sehubungan dengan kebutuhan aktualisasi diri berupa pendidikan dan pelatihan untuk karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Untuk pendidikan dan pelatihan karyawan bagian kredit, sudah pasti kita lakukan agar krayawan bagian kredit dapat bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tetapi, tidak semua karyawan dapat mengikuti diklat tersebut. Akan dipilih oleh tim yang bertugas menyeleksi, yang mana karyawan yang dapat mengikuti diklat. Jika semua karyawan ikut diklat, siapa yang akan bekerja dan diklat juga membutuhkan biaya. Jadi harus dipertimbangkan agar hasil diklat dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

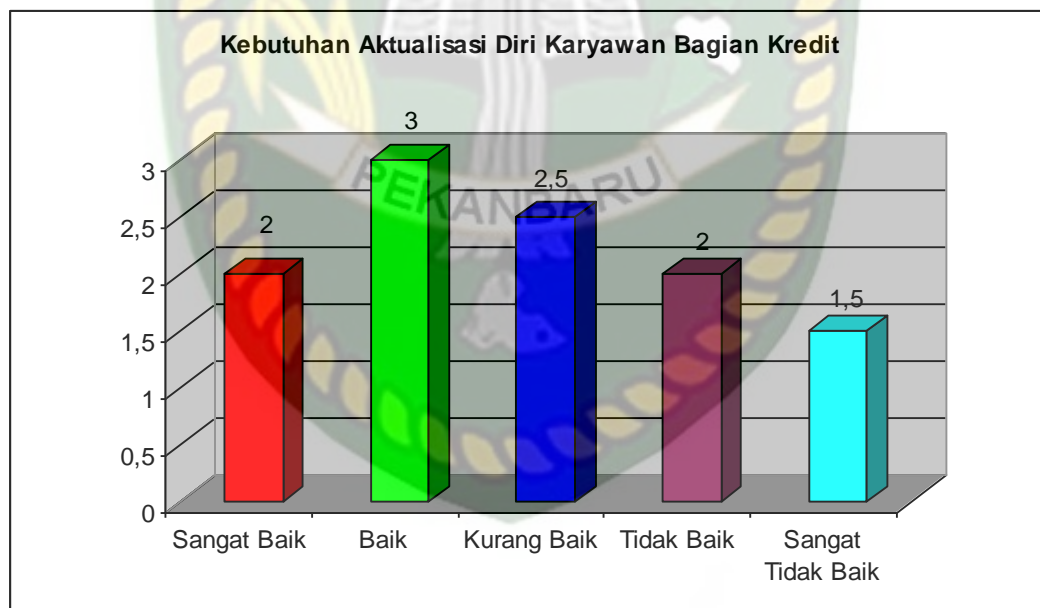
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kebutuhan aktualisasi diri berupa pendidikan dan pelatihan untuk karyawan bagian kredit, maka dapat diketahui bahwa karyawan bagian kredit sudah dilaksanakan diklat namun tidak semua karyawan ikut program tersebut karena ada hal-hal yang menjadi catatan bagi pihak bank dengan maksud agar hasil diklat dapat memberikan keuntungan bagi bank.

Berdasarkan tanggapan responden tentang kebutuhan aktualisasi diri, maka dapat disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.18.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Kebutuhan Fisik			Bobot	Total Bobot
		Item 9	Item 10	Rata2		
1	Sangat Baik	4	0	2	5	10
2	Baik	5	1	3	4	12
3	Kurang Baik	2	3	2,5	3	7,5
4	Tidak Baik	0	4	2	2	4
5	Sangat Tidak Baik	0	3	1,5	1	1,5
Jumlah		11	11	11		35
Persentase						63,64
Interval Skala Kategori						Kurang Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.18.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Yang Diukur Dari Kebutuhan Aktualisasi Diri Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang kebutuhan aktualisasi diri, maka dapat diketahui bahwa kebutuhan aktualisasi dapat motivasi karyawan bagian kredit dengan kurang baik.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa kebutuhan aktualisasi cukup memotivasi mereka karena dari sisi pengakuan masyarakat yang memandang bekerja di bank adalah pekerjaan yang bagus untuk memperoleh penghasilan. Namun pada pelatihan, dinilai kurang sebab pelatihan untuk karyawan bagian kredit sangat minim diberikan kepada karyawan bank terutama karyawan yang masih berstatus kontrak.

Dari pembahasan tentang motivasi, maka dapat diketahui bahwa motivasi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri dinilai sangat baik secara rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bagian kredit dapat bekerja dengan optimal karena motivasi yang diperolehnya.

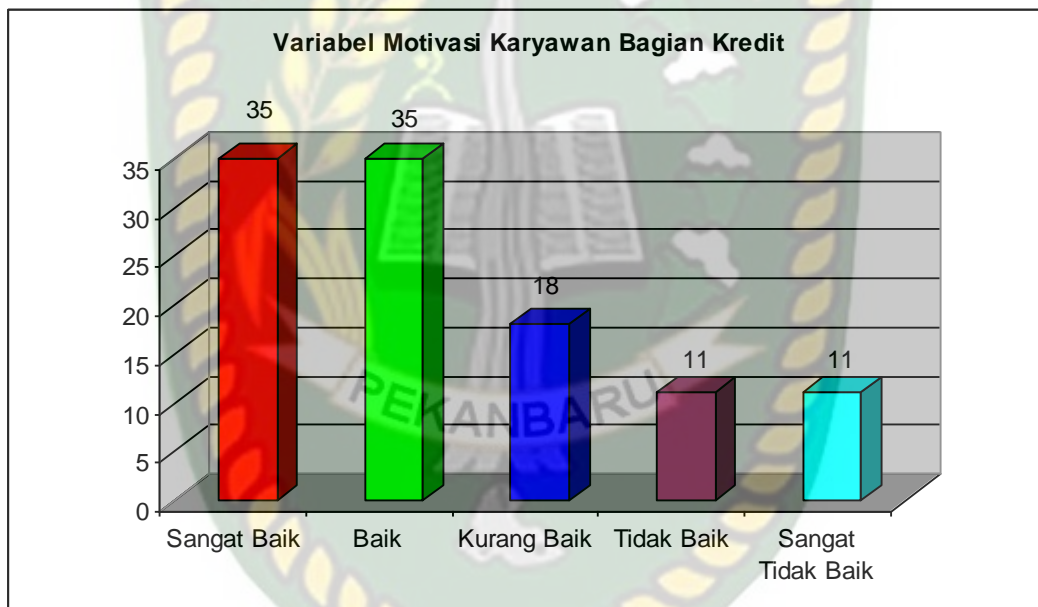
Sehubungan dengan hasil penelitian tentang motivasi karyawan bagian kredit, maka disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.19.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Karyawan Bagian Kredit

No	Item Pertanyaan	Kriteria					Jlh	Total Skor	%
		SS	B	KB	TB	STB			
1	Kebutuhan Fisik dari Penghasilan	4	5	2	0	0	11	46	83,64
2	Kebutuhan Fisik dari Sarana dan Prasarana	5	4	2	0	0	11	47	85,45
3	Kebutuhan Rasa Aman dari Status Perusahaan	0	1	3	4	3	11	24	43,64
4	Kebutuhan Rasa Aman dari Lingkungan Kerja	0	1	2	3	5	11	21	38,18
5	Kebutuhan Sosial dari Hubungan dg Atasan	6	5	0	0	0	11	50	90,91
6	Kebutuhan Sosial dari Hubungan dengan Karyawan	7	4	0	0	0	11	51	92,73
7	Kebutuhan Pengakuan dari Promosi Jabatan	5	4	2	0	0	11	47	85,45
8	Kebutuhan Pengakuan dari Promosi Penghargaan	4	5	2	0	0	11	46	83,64

No	Item Pertanyaan	Kriteria					Jlh	Total Skor	%
		SS	B	KB	TB	STB			
9	Kebutuhan Aktualisasi Diri dari Status Karyawan	4	5	2	0	0	11	46	83,64
10	Kebutuhan Fisik dari Pendidikan dan Pelatihan	0	1	3	4	3	11	24	43,64
Jumlah		35	35	18	11	11	110	402	730,91
Rata-rata Persentase									73,09
Kriteria									Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.19.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan pembahasan tentang motivasi, maka dapat diketahui bahwa motivasi karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri dinilai sangat baik secara rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bagian kredit dapat bekerja dengan optimal karena motivasi yang diperolehnya.

Hasil observasi tentang motivasi karyawan bagian kredit diketahui bahwa pada umumnya karyawan termotivasi bekerja di bagian kredit pada Bank Riau

Kepri karena pekerjaan yang memiliki jenjang karir dan promosi jabatan serta perjanjian menjadi karyawan tetap. Dengan motivasi yang dimiliki karyawan bagian kredit, maka pencapaian tingkat kredit diupayakan dapat tercapai. Jika tidak tercapai, harus diperhatikan faktor lain diluar motivasi karyawan seperti faktor persaingan bank dan faktor kondisi ekonomi.

C. Analisis Produktivitas

Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan bias berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, berarti laba perusahaan dan produktivitas akan meningkat.

Konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Sehubungan dengan produktivitas dalam penelitian ini menggunakan indikator yaitu:

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Ketepatan waktu

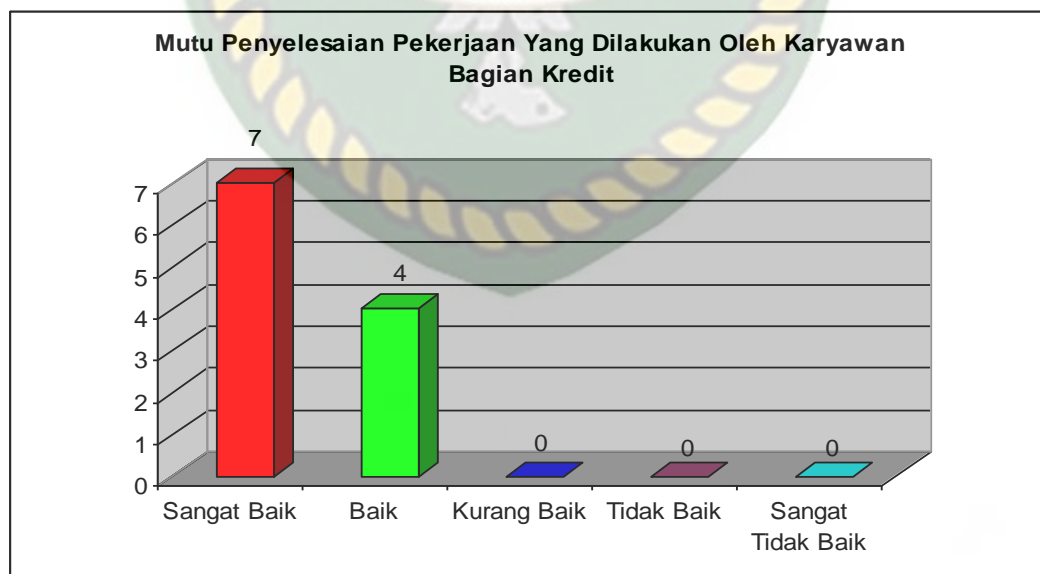
1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan. Sehubungan dengan hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang mutu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit pada tabel berikut ini.

Tabel 5.20.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Mutu Penyelesaian Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	7	63,64	5	35
2	Baik	4	36,36	4	16
3	Kurang Baik	0	-	3	0
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
Jumlah		11	100,00		51
Rata-rata Skor					4,63
Interval Skala Kategori					Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.20.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Mutu Penyelesaian Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan Tabel 4.20, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan produktivitas tentang mutu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit, yang menyatakan sangat baik sebanyak 7 responden (63,64%), yang menyatakan baik sebanyak 4 responden. Tidak ada responden yang menyatakan kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (51 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{92,73\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang mutu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 92,73% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena mutu penyelesaian pekerjaan sangat dibutuhkan agar masalah kredit macet dapat diatasi. Hasil penilaian kepada karyawan bagian kredit memiliki tingkat kualitas pekerjaan yang baik. Dengan kualitas kerja yang baik, berdampak pada mutu pekerjaan yang baik pula.

Sehubungan dengan mutu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Mutu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan karyawan bagian kredit secara umum dinilai sangat baik karena sesuai dengan yang diharapkan manajemen bank. Kan setiap karyawan diawasi dalam bekerja. Maka dari itu, hasil pekerjaan mereka bermutu. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

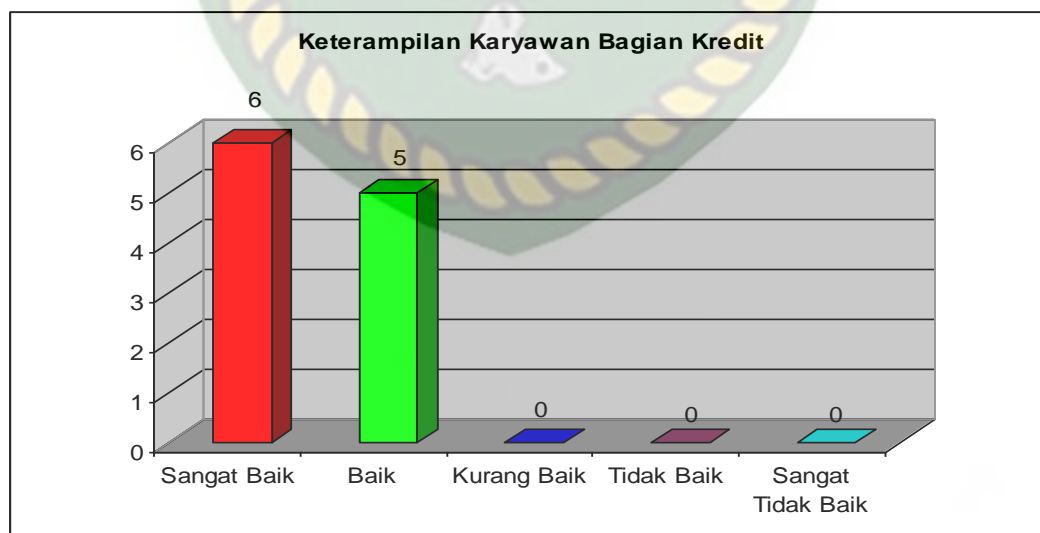
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang mutu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit dinyatakan oleh pimpinan bahwa pekerjaan karyawan bagian kredit bermutu sangat baik dan memberikan hasil yang menguntungkan bagi bank.

Kemudian, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang keterampilan karyawan bagian kredit pada tabel berikut ini.

Tabel 5.21.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Keterampilan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	6	54,55	5	30
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	0	-	3	0
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		50
	Rata-rata Skor				4,54
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.21.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Keterampilan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.21, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang keterampilan karyawan bagian kredit, yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 responden (54,55%), yang menyatakan baik sebanyak 5 responden (45,45%). Tidak ada responden yang menyatakan kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (50 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{90,91\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang keterampilan karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 90,91% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena, keterampilan karyawan bagian kredit sangat dibutuhkan karena keterampilan karyawan dapat meningkatkan produktivitas. Produktivitas karyawan yang baik dapat menyebabkan tercapainya target penyaluran kredit pada setiap periodenya. Keterampilan karyawan sangat dibutuhkan agar dapat digunakan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Sehubungan dengan keterampilan karyawan bagian kredit, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Setiap karyawan, pasti memiliki kelebihan dan kekurangan dalam bekerja. Demikian, juga dengan tingkat keterampilan karyawan pasti berbeda-beda. Namun karena pekerjaan mereka merupakan pekerjaan tim, jadi mereka saling mengisi dan melengkapi sehingga secara umum, karyawan bagian kredit memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

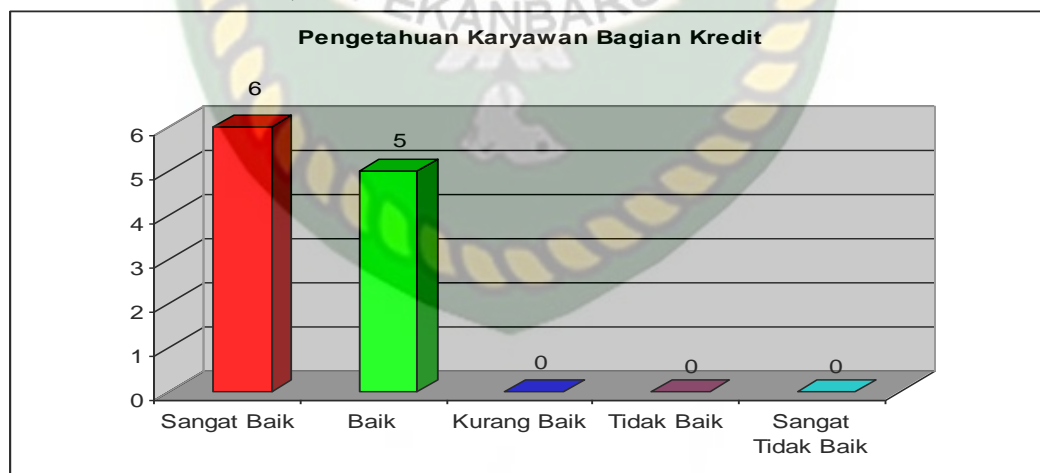
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang keterampilan karyawan bagian kredit, maka dapat diketahui bahwa karyawan bagian kredit memiliki keterampilan dalam bekerja sehingga karyawan bagian kredit dinilai memiliki produktivitas yang tinggi.

Kemudian, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang pengetahuan karyawan Bagian Kredit Bank pada tabel berikut ini.

Tabel 5.22.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pengetahuan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	6	54,55	5	30
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	0	-	3	0
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		50
Rata-rata Skor					4,54
Interval Skala Kategori					Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.22.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pengetahuan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.22, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang pengetahuan karyawan

Bagian Kredit Bank, yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 responden (54,55%), yang menyatakan baik sebanyak 5 responden (45,45%). Tidak ada responden yang menyatakan kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (50 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{90,91\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang pengetahuan karyawan Bagian Kredit Bank memperoleh bobot sebesar 90,91% yang berarti sangat baik.

Hasil penelitian dikatakan sangat baik karena, pengetahuan karyawan bagian kredit sangat dibutuhkan. Pengetahuan tersebut dapat diperoleh dari pelatihan dan dari pengalamannya. Maka dari itu, pengalaman karyawan yang bekerja pada bagian kredit sangat dibutuhkan agar produktivitas tetap terjaga dengan baik. Pada umumnya karyawan bagian kredit memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap masalah kredit.

Sehubungan dengan pengetahuan karyawan Bagian Kredit Bank, dilakukan wawancara dengan kepala bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Masalah pengetahuan karyawan bagian kredit, kita nilai mereka memiliki pengetahuan yang memadai tentang kredit. Kita katakan demikian karena yang mau bekerja dibagian kredit melalui serangkaian tes tentang pengetahuan mereka. Yang dinilai memiliki pengetahuan yang baiklah yang dapat diterima bekerja. Selain itu, karyawan yang baru bekerja akan di training untuk memperoleh pengetahuan tentang pekerjaan mereka. Dengan demikian, masalah pengetahuan karyawan, pasti saya katakan sangat baik. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

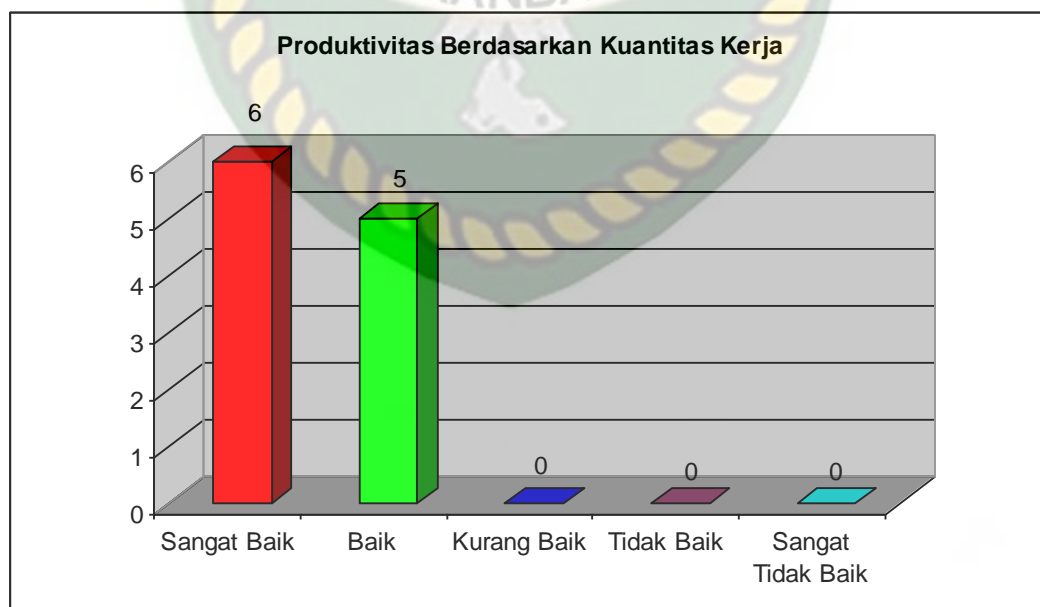
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang pengetahuan karyawan Bagian Kredit Bank, dapat diketahui karyawan bagian kredit memiliki pengetahuan yang memadai tentang pekerjaannya sehingga memiliki produktivitas yang tinggi dalam bekerja.

Berdasarkan tanggapan responden tentang produktivitas dari kuantitas kerja, maka dapat disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.23.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Kuantitas Kerja				Bobot	Total Bobot
		Item 11	Item 12	Item 13	Rata2		
1	Sangat Baik	7	6	6	6	5	30
2	Baik	4	5	5	5	4	20
3	Kurang Baik	0	0	0	0	3	0
4	Tidak Baik	0	0	0	0	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	1	0
	Jumlah	11	11		11		50
	Persentase						90,91

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.23.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang produktivitas berdasarkan kuantitas kerja, maka dapat diketahui bahwa kuantitas kerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan bagian kredit dengan sangat baik.

Hasil observasi sehubungan dengan produktivitas berdasarkan kuantitas kerja, maka dapat diketahui kuantitas kerja karyawan bagian kredit sangat tinggi. Pada kenyataannya, penyaluran kredit tidak tercapai sebagaimana yang diharapkan. Dengan demikian, produktivitas dari kuantitas kerja tidak terpenuhi secara kolektif untuk karyawan bagian kredit.

2. Kualitas Kerja

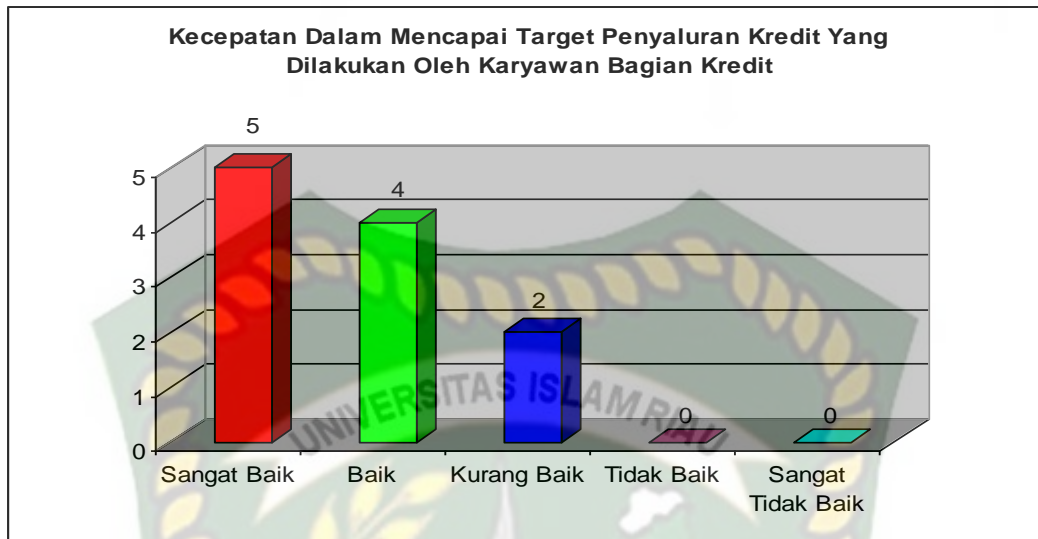
Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan. Dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kemudian, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit bank pada tabel berikut ini.

Tabel 5.24.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kecepatan Dalam Mencapai Target Penyaluran Kredit Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	5	45,45	5	25
2	Baik	4	36,36	4	16
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		47
	Rata-rata Skor				4,27
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.24.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kecepatan Dalam Mencapai Target Penyaluran Kredit Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.24, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit bank, yang menyatakan sangat baik sebanyak 5 responden (45,45%), yang menyatakan baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (47 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 85,45\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit yang

dilakukan oleh karyawan bagian kredit bank memperoleh bobot sebesar 85,45% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena, dapat diketahui bahwa produktivitas dapat menyebabkan timbulnya kecepatan atau efektifitas yang tinggi dalam mencapai penyaluran kredit. Kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit dimaksudkan sebagai ukuran produktivitas karyawan bagian kredit karena banyaknya bank yang menyalurkan kredit, sehingga karyawan bagian kredit harus cepat dalam melakukan persaingan. Dengan kecelapatan yang dimiliki, maka nasabah dapat memiliki Bank Riau Kepri sebagai tempat pengajuan kredit.

Sehubungan dengan kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit bank dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Masalah kecepatan dalam mencapai target penyaluran rredit oleh karyawan bagian kredit pastilah tidak selamanya stabil. Sebab banyak factor yang mempengaruhinya. Namun secara umum, kecepatan tersebut kita katan cepat dan sesuai dengan apa yang kita harapkan dari hasil pekerjaan mereka. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kecepatan dalam mencapai target penyaluran kredit yang dilakukan oleh karyawan bagian kredit bank, dapat diketahui karyawan bagian kredit memiliki kecepatan yang baik dalam mencapai target penyaluran kredit.

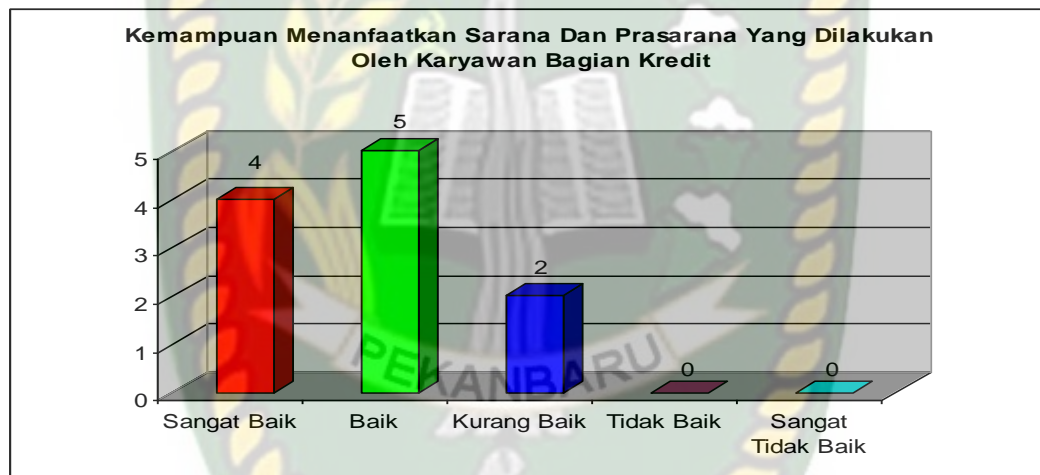
Selanjutnya, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit Bank Riau pada tabel berikut ini.

Tabel 5.25.

Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kemampuan Menfaatkan Sarana Dan Prasarana Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	4	36,36	5	20
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		46
	Rata-rata Skor				4,18
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.25.

Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kemampuan Menfaatkan Sarana Dan Prasarana Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.25, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit Bank Riau, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan baik sebanyak 5 responden (45,45%), kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (46 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{83,64\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit Bank Riau memperoleh bobot sebesar 83,64% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena, produktivitas dapat ditingkatkan dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap, yang dapat menunjang pekerjaan karyawan bagian kredit. Sarana dan parasana yang lengkap dan yang dapat digunakan secara optimal, dapat meningkatkan karyawan dalam bekerja sehingga produktivitas ikut meningkat.

Sehubungan dengan kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Tentang kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit, pasti mereka mampu memanfaatkannya. Sebab kan mereka bekerja hamper setiap hari menggunakan sarana dan prasaran yang sama. Jadi pastilah mereka sudah paham cara menggunakan sarana dan prasaran yang difasilitasi oleh bank. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

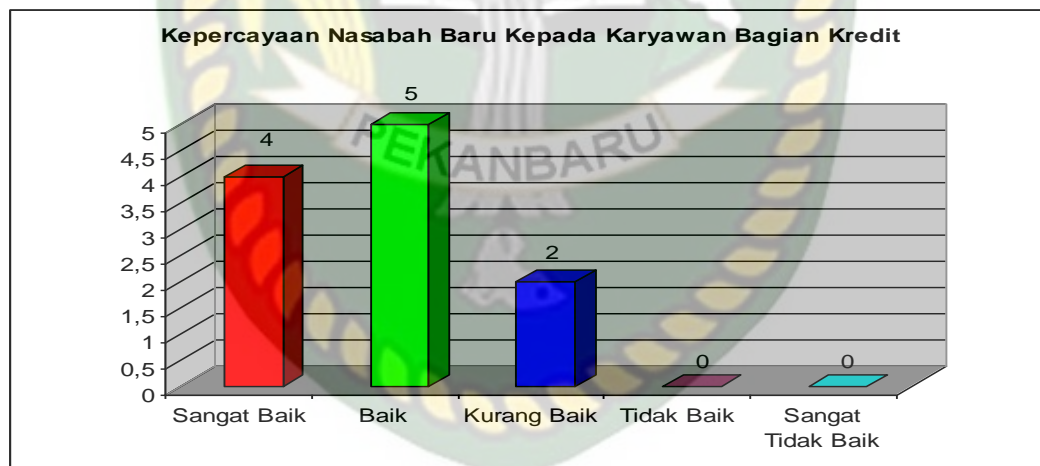
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit, dapat diketahui karyawan bagian kredit memiliki kemampuan memanfaatkan sarana dan prasaran dalam bekerja.

Kemudian, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang kepercayaan nasabah baru kepada karyawan bagian kredit karyawan bagian kredit pada tabel berikut ini.

Tabel 5.26.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kepercayaan Nasabah Baru Kepada Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	4	36,36	5	20
2	Baik	5	45,45	4	20
3	Kurang Baik	2	18,18	3	6
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		46
	Rata-rata Skor				4,18
	Interval Skala Kategori				Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.26.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Kepercayaan Nasabah Baru Kepada Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.26, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang kepercayaan nasabah baru kepada karyawan bagian kredit, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan baik sebanyak 5 responden (45,45%),

yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden (18,18%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (46 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{83,64\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang kepercayaan nasabah baru kepada karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 83,64% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena, menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat kepada karyawan bagian kredit sangat dibutuhkan. Selain itu, kepercayaan karyawan kepada masyarakat juga sangat dibutuhkan. Dengan demikian, saling mempercayai dalam hal kredit ini sangat dibutuhkan agar yang memberikan kredit dan yang memperoleh kredit saling menjaga kepercayaan masing-masing.

Sehubungan dengan kepercayaan nasabah baru kepada karyawan bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Soal kepercayaan nasabah baru kepada karyawan bagian kredit, mereka pasti percaya karena calon nasabah kredit datang ke bank dan pihak bank akan menunjukkan karyawan bagian kredit yang menghendak pekerjaan tersebut. Jadi secara otomatis, calon nasabah baru akan percaya kredibilitas karyawan sebab manajemen bank yang menunjuknya. Memang terkadang ada nasabah yang komplek karena kreditnya tidak disetujui dan menyatakan bahwa tidak percaya kepada karyawan bagian kredit. Tetapi sebelum pihak nasabah menyatakan itu, kita sudah mendapat laporan duluan dari karyawan. Jadi kita sudah evaluasi terlebih dahulu. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

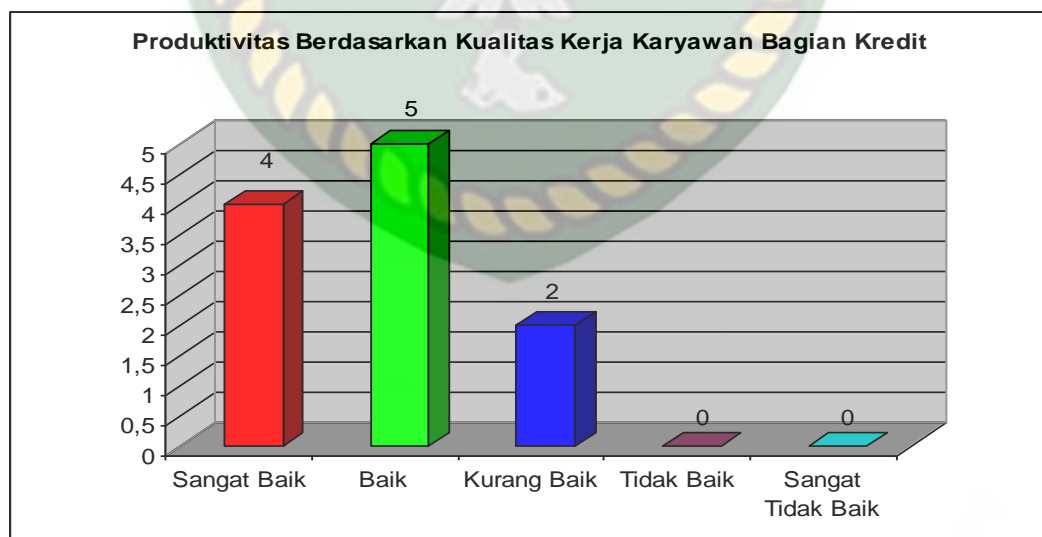
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang kepercayaan nasabah baru kepada karyawan bagian kredit, dapat diketahui karyawan bagian kredit memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dari nasabah baru.

Berdasarkan tanggapan responden tentang produktivitas dari kualitas kerja, maka dapat disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.27.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit

No	Tanggapan Responden	Kuantitas Kerja				Bobot	Total Bobot
		Item 14	Item 15	Item 16	Rata2		
1	Sangat Baik	5	4	4	4	5	20
2	Baik	4	5	5	5	4	20
3	Kurang Baik	2	2	2	2	3	6
4	Tidak Baik	0	0	0	0	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	1	0
	Jumlah	11	11		11		46
	Persentase						83,64

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.27.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Yang Diukur Dari Kuantitas Kerja Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang produktivitas berdasarkan kualitas kerja, maka dapat diketahui bahwa kualitas kerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan bagian kredit dengan sangat baik.

Hasil observasi sehubungan dengan produktivitas yang diukur dari kualitas kerja, maka dapat diketahui sangat baik. Hal ini terlihat dari tingkat perolehan laba yang masih tinggi meskipun terjadi penurunan. Penurunan terjadi bukan karena penyaluran kredit menurut akibat dari ulah karyawan, melainkan dari kondisi perekonomian yang melemah dan persaingan sesama bank. Selain itu, secara tingkat produktivitas akan tetap apabila dilihat dari jumlah karyawan. Perusahaan mengurangi jumlah karyawan sehingga tingkat penyaluran kredit ikut menurun. Seharusnya jumlah karyawan bagian kredit jangan dikurangi bahkan ditambah sebab dari data yang diperoleh, dengan jumlah karyawan bagian kredit yang tinggi, maka tingkat penyaluran kredit menjadi lebih tinggi.

3. Ketepatan Waktu

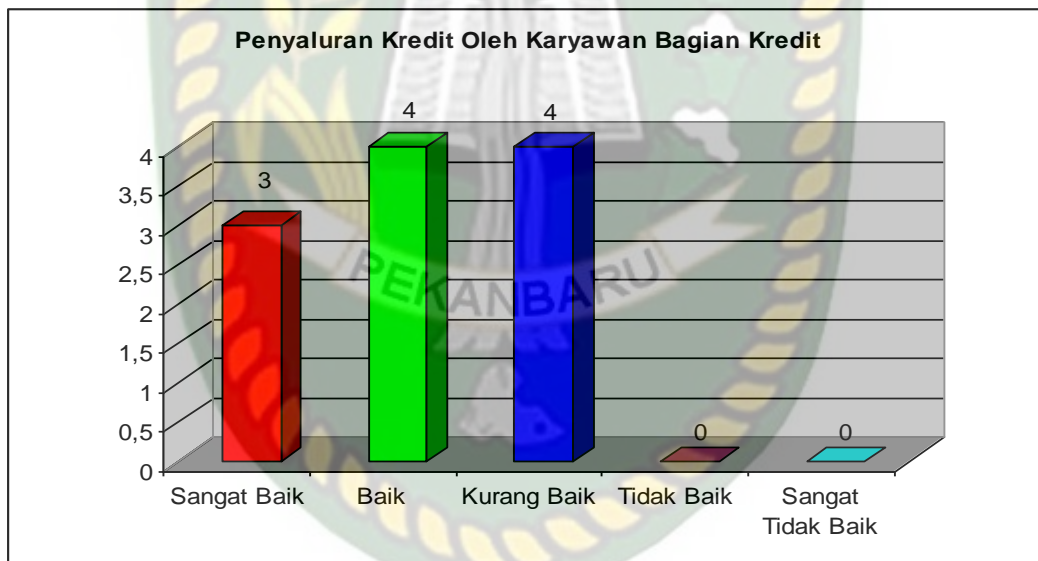
Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

Selanjutnya, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas berdasarkan ketepatan waktu tentang penyaluran kredit oleh karyawan bagian kredit pada tabel berikut ini.

Tabel 5.28.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Penyaluran Kredit Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	3	27,27	5	15
2	Baik	4	36,36	4	16
3	Kurang Baik	4	36,36	3	12
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		43
	Rata-rata Skor				3,91
	Interval Skala Kategori				Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.28.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Penyaluran Kredit Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.28, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang penyaluran kredit oleh karyawan bagian kredit, yang menyatakan sangat baik sebanyak 3 responden (27,27%), yang menyatakan baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang

menyatakan kurang baik sebanyak 4 responden (36,36%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (43 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = \mathbf{78,18\%}$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang penyaluran kredit oleh karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 78,18% yang berarti baik.

Hasil penelitian dikatakan baik karena, produktivitas karyawan bagian kredit dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam menyalurkan kredit. Semakin tinggi tingkat penyaluran kredit, maka semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan bagian kredit.

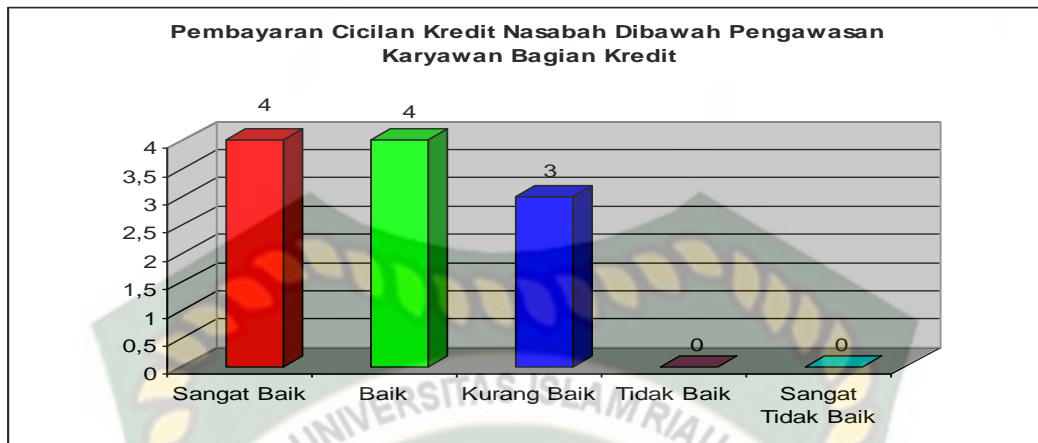
Selanjutnya, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang pembayaran cicilan kredit nasabah dibawah pengawasan karyawan bagian kredit pada tabel berikut ini.

Tabel 5.29.

Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pembayaran Cicilan Kredit Nasabah Dibawah Pengawasan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	4	36,36	5	20
2	Baik	4	36,36	4	16
3	Kurang Baik	3	27,27	3	9
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		45
	Rata-rata Skor				4,09
	Interval Skala Kategori				Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.29.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pembayaran Cicilan Kredit Nasabah Dibawah Pengawasan Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.29, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang pembayaran cicilan kredit nasabah dibawah pengawasan karyawan bagian kredit, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan baik sebanyak 4 responden (36,36%), yang menyatakan kurang baik sebanyak 3 responden (27,27%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (45 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 81,82\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang pembayaran cicilan kredit nasabah dibawah pengawasan karyawan bagian kredit memperoleh bobot sebesar 81,82% yang berarti sangat baik.

Dikatakan sangat baik karena, produktivitas karyawan bagian kredit bukan hanya dari penyaluran kredit yang tinggi, tetapi juga dari tingakt pembayaran kredit dari nasabah perlu diperhatikan. Semakin tinggi tingkat pengembalian cicilan kredit, maka semakin tinggi pula tingkat produktivitas karyawan bagian kredit.

Sehubungan dengan pembayaran cicilan kredit nasabah dibawah pengawasan karyawan bagian kredit dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Untuk masalah pengawasan cicilan kredit nasabah, menjadi tanggung jawab karyawan bagian kredit sampai cicilan ketiga. Untuk selanjutnya, diserahkan kepada bagian collector untuk mengawasi masalah pembayaran cicilan kredit tersebut. (Wawancara dengan Bapak M. Arif Hidayat, Kepala Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru, Pada Hari Kamis, 7 Mei 2020, di Gedung Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru).

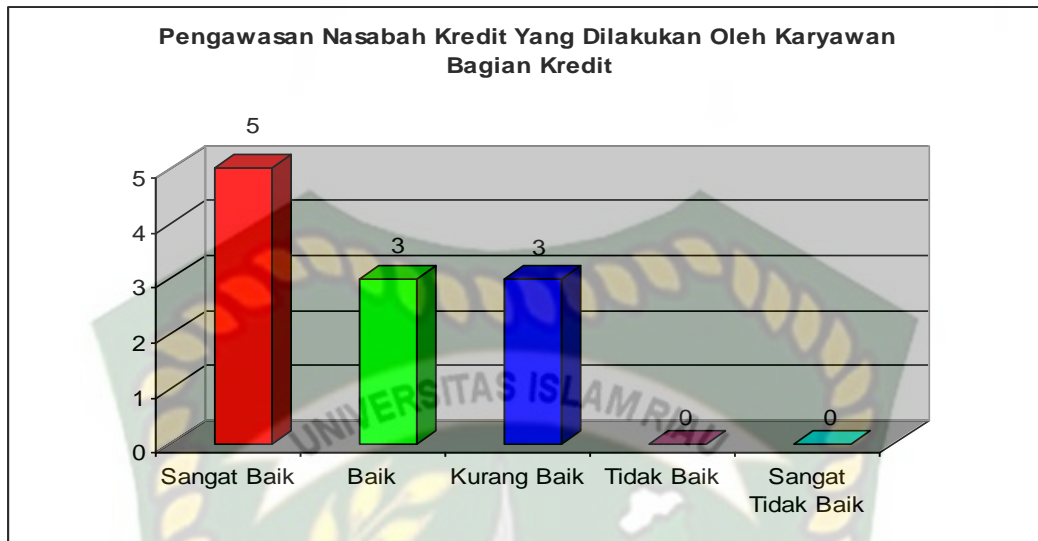
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui tentang pembayaran cicilan kredit nasabah dibawah pengawasan karyawan bagian kredit, dapat diketahui karyawan bagian kredit memiliki pengawasan yang sangat baik.

Selanjutnya, hasil penelitian sehubungan dengan produktivitas tentang Tentang pengawasan nasabah kredit yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit pada tabel berikut ini.

Tabel 5.30.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pengawasan Nasabah Kredit Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase	Bobot	Total Bobot
1	Sangat Baik	5	45,45	5	25
2	Baik	3	27,27	4	12
3	Kurang Baik	3	27,27	3	9
4	Tidak Baik	0	-	2	0
5	Sangat Tidak Baik	0	-	1	0
	Jumlah	11	100,00		46
	Rata-rata Skor				4,18
	Interval Skala Kategori				Baik

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.30.
Tanggapan Responden Sehubungan Produktivitas Tentang Pengawasan Nasabah Kredit Yang Dilakukan Oleh Karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 4.30, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden sehubungan dengan produktivitas tentang pengawasan nasabah kredit yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit, yang menyatakan sangat baik sebanyak 5 responden (45,45%), yang menyatakan baik sebanyak 3 responden (27,27%), yang menyatakan kurang baik sebanyak 3 responden (27,27%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat dilakukan perhitungan hasil pembobotan sebagai berikut:

$$\text{Indeks (\%)} = (46 / 55) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 83,64\%$$

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa produktivitas tentang pengawasan nasabah kredit yang dilakukan oleh karyawan Bagian Kredit memperoleh bobot sebesar 83,64% yang berarti sangat baik.

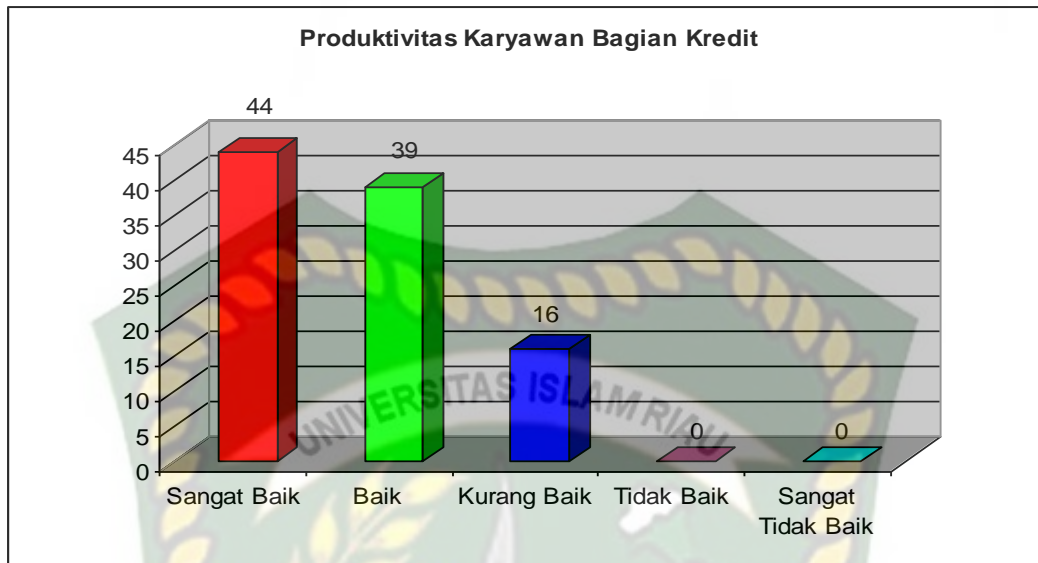
Dikatakan sangat baik karena produktivitas karyawan bagian kredit dapat meningkat karena karyawan bagian kredit dapat memperkecil terjadinya kredit macet. Hal ini disebabkan karena karyawan melakukan pengawasan atas kredit yang disalurkan kepada nasabah kredit sehingga tidak ada nasabah yang melakukan penunggakan kredit.

Sehubungan dengan hasil penelitian tentang motivasi karyawan bagian kredit, maka disajikan rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.31.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Karyawan Bagian Kredit

No	Item Pertanyaan	Kriteria						Total Skor	%
		SS	B	KB	TB	STB	Jlh		
1	Kuantitas Kerja Mutu Penyelesaian Pekerjaan	7	4	0	0	0	11	51	92,73
2	Kuantitas Kerja Keterampilan Karyawan	6	5	0	0	0	11	50	90,91
3	Kuantitas Kerja Pengetahuan Karyawan	6	5	0	0	0	11	50	90,91
4	Kualitas Kerja Kecepatan Target Kredit	5	4	2	0	0	11	47	85,45
5	Memanfaatkan Sarana dan Prasarana	4	5	2	0	0	11	46	83,64
6	Kualitas Kerja Kepercayaan Nasabah Baru	4	5	2	0	0	11	46	83,64
7	Ketepatan Waktu Penyaluran Kredit	3	4	4	0	0	11	43	78,18
8	Pembayaran Cicilan Kredit Nasabah	4	4	3	0	0	11	45	81,82
9	Ketepatan Pengawasan Nasabah	5	3	3	0	0	11	46	83,64
	Jumlah	44	39	16	0	0	99		770,91
	Rata-rata Persentase								85,66
	Kriteria							Sangat Baik	

Sumber: Data Olahan, 2020



Gambar 5.31.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Karyawan Bagian Kredit

Berdasarkan pembahasan tentang produktivitas karyawan bagian kredit, maka dapat diketahui bahwa produktivitas karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri dinilai sangat baik secara rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bagian kredit dapat bekerja dengan mencapai target yang ditetapkan dalam penyaluran kredit.

Berdasarkan hasil observasi tentang produktivitas karyawan bagian kredit maka dapat diketahui secara rata-rata dari indikator yang telah disajikan, maka tingkat produktivitas karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru adalah sangat baik.

D. Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas.

Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap produktivitas, maka dilakukan analisis data dengan menggunakan tahapan penelitian kuantitatif. Analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode

deskriptif, yaitu data-data yang diperoleh akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang terjadi di instansi/ kantor tempat penelitian ini dilaksanakan, kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum.

Selanjutnya peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dimana variabel X (motivasi) dan dipasangkan dengan data variabel Y (produktivitas) yang dikumpulkan melalui penelitian yang akan diolah dengan menggunakan uji statistik.

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Cara yang digunakan adalah analisa item, dimana penelitian ini menggunakan *SPSS 17.0* dengan menggunakan *corrected item total correlation* Sugiyono (2015: 135). Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai dari *corrected item total correlation* sebesar 0,3. Validitas dapat dilihat dari nilai *corrected item total correlation* > 0,3, sebaliknya apabila nilai *corrected item total correlation* > 0,3 maka dikatakan tidak valid.

Berikut disajikan hasil uji validitas sehubungan dengan variabel motivasi dan produktivitas sebagai berikut:

Tabel 5.32.

Uji Validitas

No	Indikator	Nilai Hasil Loading	Syarat	Interpretasi
1	Motivasi			
	M1	0.863	0,6	Valid
	M2	0.892	0,6	Valid
	M3	0.943	0,6	Valid
	M4	0.777	0,6	Valid
	M5	0.662	0,6	Valid
	M6	0.696	0,6	Valid
	M7	0.892	0,6	Valid
	M8	0.863	0,6	Valid
	M9	0.863	0,6	Valid
	M10	0,943	0,6	Valid
2	Produktivitas			
	P1	0.618	0,6	Valid
	P2	0.612	0,6	Valid
	P3	0.615	0,6	Valid
	P4	0.832	0,6	Valid
	P5	0.730	0,6	Valid
	P6	0.730	0,6	Valid
	P7	0.752	0,6	Valid
	P8	0.641	0,6	Valid
	P9	0.662	0,6	Valid

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 4.32, maka dapat dilihat bahwa indikator-indikator pada variabel motivasi dan produktivitas telah dinyatakan seluruhnya valid pada setiap item penelitian. Dengan demikian memenuhi syarat nilai hasil loading melebihi 0,6 (nol koma enam). Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap indikator yang digunakan, yang dituangkan dalam item pertanyaan telah dapat dinyatakan lolos uji validitas.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Menurut Sugiyono (2015:145) untuk reliabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha 0,6 atau lebih. Dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *alpha cronbach's* > 0,6.

Tabel 5.33.
Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Standar Koefisien Alpha	Alpha Cronbach	Ket
1.	Produktivitas (Y)	0,6	0,711	Reliabel
2.	Motivasi (X)	0,6	0,782	Reliabel

Sumber : Data Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan informasi yang didapat pada Tabel 4.33, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah melewati syarat yang telah dipersyaratkan agar dapat dikatakan reliabel. Dengan demikian instrumen pada penelitian ini telah dianggap reliabel.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Sumber : Sugiyono (2010:188)

Keterangan :

Y = Produktivitas

X = Motivasi

a = konstanta atau bila harga X = 0

b = koefisien regresi

Penggunaan analisis regresi berganda ini dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kepemimpinan, lingkungan kerja Terhadap kepuasan kerja pegawai. Untuk melakukan pengujian regresi berganda, maka perlu disajikan tabel koefisien regresi yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.34.
Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,496	,339		7,354	,000
	Motivasi	,489	,092	,872	5,339	,000

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.34, dapat diketahui persamaan regresi yang dihasilkan dari analisis ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,496 + 0,872X$$

Artinya:

1. $\beta = 2,496$, merupakan nilai minimal produktivitas karyawan bagian kredit apabila faktor motivasi (variabel bebas) bernilai konstan (0).
2. $\beta_1 = 0,872$, artinya apabila terjadi perubahan variabel motivasi maka tingkat produktivitas karyawan bagian kredit akan berubah sebesar 0,872 satuan.

4. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:69) menjelaskan hipotesis asosiatif sebagai berikut :“Hipotesis asosiatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.”

Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah korelasi Pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dengan menggunakan pengujian statistik. Langkah-langkah pengujian hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikan, penetapan kriteria pengujian dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian diatas, maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (H_0) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima.

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan Persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= 11 \text{ responden, taraf signifikan } 0,05 \\ &= 1,79588 \end{aligned}$$

Dengan demikian maka diketahui t hitung ($5,339$) $>$ t tabel ($1,79588$) atau Sig. ($0,000$) $<$ $0,05$. Artinya adalah bahwa motivasi berpengaruh signifikan Terhadap produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang

Utama Pekanbaru dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan demikian, hipotesis dapat diterima.

5. Analisis Korelasi *Pearson*

Koefisien korelasi *pearson* digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) serta mempunyai tujuan untuk meyakinkan bahwa pada kenyataannya terdapat Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Bagian Kredit Pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. Dengan formulasi sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}$$

Keterangan: r = koefisien korelasi

n = ukuran sampel atau banyak data di dalam sampel

X = variabel bebas (motivasi)

Y = variabel terikat (produktivitas)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS sebagai mana terlampir, dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 5.35.
Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	,760	,733	,18743

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.35, diperoleh nilai R sebesar 0.872 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara motivasi berpengaruh signifikan Terhadap produktivitas karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. R square sebesar 0.760 artinya variabel motivasi menyebabkan perubahan produktivitas karyawan Bagian Kredit Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru sebesar 76,00%. Sedangkan sisanya sebesar 24,00% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

E. Pembahasan

Sebagaimana hasil penelitian dapat diketahui bahwa t hitung (5,339) > t tabel (1,79588) atau Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa motivasi berpengaruh signifikan Terhadap produktivitas karyawan bagian kredit Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan demikian, hipotesis dapat diterima.

Penelitian tentang motivasi kerja dalam mempengaruhi pencapaian sasaran produktivitas yang dilakukan oleh Mursalim (2006), Karatepe dan Tekinkus (2006), Warsono (2004), Mehta et al. (2003) serta Samsi (2006) membuktikan bahwa motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap pencapaian sasaran. Bila karyawan termotivasi maka kinerja akan meningkat. Umar (2006) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap pencapaian sasaran karyawan. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka produktivitas karyawan akan meningkat sehingga tercapai kepuasan kerja karyawan.

Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai

suatu tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan (Hadi, 2000:4; Martoyo, 1998:153).

Motivasi karyawan diperlihatkan dalam bentuk kerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab serta memiliki komitmen tinggi atas hasil dan kualitas kerja. Dengan kesungguhan dalam bekerja mencerminkan adanya kedisiplinan kerja yang tinggi. Antara motivasi dan produktivitas terdapat pengaruh sebagaimana yang telah dilakukan penelitian oleh Maimin (2012) dan Sriwahyuni (2013) yang menyatakan bahwa semakin baik motivasi, maka semakin baik produktivitas karyawan dalam bekerja.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa motivasi karyawan bagian kredit pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru dinilai sangat baik. Dari indikator-indikator yang dibahas dalam penelitian ini, terdapat indikator kebutuhan rasa aman lingkungan kerja memperoleh tanggapan paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa bekerja sebagai karyawan bagian bagian kredit yang bertemu langsung dengan nasabah membutuhkan tingkat pengawasan yang tinggi karena apabila terjadi nasabah yang tidak di setujui kreditkan, akan menimbulkan kemarahan. Demikian, juga nasabah yang tidak membayar angsuran kreditnya dan apabila di tagih tak jarang nasabah tersebut marah. Hasil penelitian yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah kebutuhan sosial hubungan dengan karyawan. Hal ini menunjukkan pekerjaan karyawan bagian kredit adalah pekerjaan yang dilakukan dengan rekan kerja sesama karyawan bagian kredit. Dengan demikian, dibutuhkan hubungan yang harmonis dengan sesama karyawan bagian kredit.
2. Hasil penelitian tentang produktivitas karyawan bagian kredit dapat disimpulkan bahwa produktivitas karyawan bagian kredit adalah sangat baik. Indikator tertinggi mendapat tanggapan responden adalah kuantitas kerja berupa mutu penyelesaian pekerjaan. Hal ini sangat dibutuhkan

karena mutu pekerjaan mencerminkan hasil pekerjaan karyawan atas kemampuannya menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan yang bekerja dengan mutu pekerjaan yang baik, maka memiliki produktivitas yang tinggi. Sedangkan tanggapan terendah adalah waktu penyaluran kredit. Hal ini dikarenakan untuk menyalurkan kredit yang sudah disetujui, membutuhkan delegasi dari beberapa bagian dan terakhir bagian teller yang memberikan kredit tersebut kepada nasabah.

B. Saran

1. Hendaknya motivasi untuk karyawan bagian kredit pada Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru lebih ditingkatkan agar target penyaluran kredit dapat tercapai. Indikator yang mempengaruhi motivasi terutama pada kebutuhan rasa aman lingkungan kerja hendaknya lebih ditingkatkan. Bagi karyawan bagian kredit, rasa aman sangat dibutuhkan karena karyawan langsung bersentuhan dengan konsumen yang mengajukan kredit. Dengan demikian, keawatiran akan rasa aman karyawan sangat tinggi sebab jika kredit tidak disetujui kemungkinan terjadi kemarahan dari nasabah sangat tinggi, atau saat melakukan tagihan kredit macet, sangat beresiko mengancam keamanan karyawan. Maka dari itu disarankan agar karyawan yang melakukan aktivitas sedemikian rupa didampingi dengan pihak berwajib agar karyawan memiliki jaminan rasa aman.
2. Produktivitas karyawan perlu ditingkatkan terutama dengan memperhatikan indikator yang memperoleh tanggapan terendah yaitu waktu penyaluran kredit. Hal ini dikarenakan untuk menyalurkan kredit

yang sudah disetujui, membutuhkan delegasi dari beberapa bagian dan terakhir bagian teller yang memberikan kredit tersebut kepada nasabah. Dengan demikian, hendaknya waktu penyaluran kredit yang sudah disetujui oleh karyawan bagian kredit hendaknya langsung disalurkan agar produktivitas karyawan dapat meningkat. Hal ini meliputi kepercayaan kepada karyawan bagian kredit. Sebab karyawan kredit akan menanggung semua resiko yang terjadi atas kredit yang disalurkan. Maka dari itu, kredit yang sudah disetujui sebaiknya langsung disalurkan. Kredit yang disetujui oleh bagian kredit seluruhnya sudah melalui pertimbangan hal-hal sesuai dengan standar pekerjaan mereka.

3. Bagi peneliti berikutnya, hendaknya menambah variable lain yang mempengaruhi produktivitas selain dari motivasi. Lebih baik dilakukan perbandingan dengan menggunakan regresi linear berganda.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Anoraga , 2011, *Psikologi Manajemen*, Rineka Cipta, Bandung
- Bintor, Agus, 2012, *Pengantar Manajemen*, Ghalia Grafika, Bandung.
- Gie, The Liang. 2010, *Administrasi Perkantoran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno, 2014, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, PT. Gunung Agung Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta
- Kasmir, 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Cetakan Keempatbelas, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kusnendi, 2013, *Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Penerbit PPUT, Jakarta.
- Manullang, M. Dan Marihot AMH Manullang, 2015, *Manajemen Personalialia*, Cetakan Keenam, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Perwanto, 2006, *New Business Administratiion*, Pustaka Pelajar, Yogjakarta.
- Sedarmayanti, 2010 *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Siagian, Sondang P, 2009. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Cetakan Ke 2, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2014. *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Edisi Revisi. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, Henry, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Simanjuntak, Payaman, J. 2011. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sinungan, Muchdarsyah, 2015, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Soedjadi, FX, 2010, *Administrasi di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi Revisi, Penerbit Alfabet, Bandung.

Susilo, Y. Sri, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso, 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Thoha, Miftah, 2007. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wayong, J. 2004, *Fungsi Administrasi Negara*, Cetakan Keempat, Djembatan, Jakarta.

Winardi, 2008. *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Edisi Revisi, Penerbit PT. Melton Putra, Jakarta.

B. Undang-Undang / Peraturan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*.

Peraturan Walikota Pekanbaru No. 17 Tahun 2008.

C. Jurnal dan Internet

Agustina, 2014, *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Dwimitra Palma Lestari Samarinda*, Jurnal: ISSN 2355-5408.

Alimuddin, 2015, *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Putra Bintang Borneo Timur Di Samarinda*, Jurnal : ISSN 2355-5408.

Buku Pedoman Penulisan *Usulan Penelitian (UP), Laporan Hasil Penelitian (Skripsi), Laporan Kertas Kerja Mahasiswa (LKKM) Edisi Revisi*, Badan Penerbit Fisipol Universitas Islam Riau, 2006.

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/pekanbaru>

- Hakim, Lukman, 2010, *Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT Diamond Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Industri No. 1 Tahun XV, 2010.
- Hamali, Arif Yusuf, 2013, *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja: Studi Kasus Pada PT X Bandung*, Jurnal : Journal The WINNERS, Vol. 14 No. 2, September 2013.
- Hendriati, Yossi, 2017, *Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Caha-ya Berlian*, Jurnal e-ISSN : 2597-5234.
- Irawan, Andri, 2017, *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kantor Inspeksi Bank Rakyat Indonesia Jayapura*, Jurnal : Future.
- Purnama, Ridwan, 2008, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bagian Produksi CV. Epsilon Bandung* Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis 2008.
- Purwanto, Agus Budi dan Octavia Wulandari, 2016, *Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*, Jurnal : ISSN: 2442-885X.
- Rahmawati, Desi, 2013, *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Fajar Berlian Tulung Agung*, Jurnal : BONOROWO Vol. 1.No.1 Tahun 2013.
- Rahmawati, Rini, 2010, *Pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Permodalan Nasional Madani Banjar Masin*. Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- Sudaryanto. 2011. *The Need For ICT-Education For Manager Or Agribusinessman To Increasing Farm Income: Study Of Factor Influences On Computer Adoption In East Java Farm Agribusines*. International Journal Of Education And Development, JEDICT, Vol 7 No 1 Halm, 56-67