

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI PADA PT. BANK MANDIRI TASPEN  
CABANG JAMBI**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Guna memperoleh  
gelar sarjana Ekonomi (SI) Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Batanghari**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Arizki Zaidan  
NIM : 1800861201174  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Dasar Manusia**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI  
JAMBI 2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Komisi pembimbing Skripsi menyatakan bahwa skripsi yang disusun oleh:

Nama : Arizki Zaidan

Nim : 1800861201174

Program studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank  
Mandiri Taspen Cab. Jambi.

Telah memenuhi persyaratan dan layak untuk diuji pada ujian skripsi dan komperenship sesuai dengan prosedur yang berlaku pada program studi manajemen fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

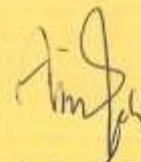
Jambi, Agustus 2022

Pembimbing Skripsi I



(Sakinah AS, S.E, M.M)

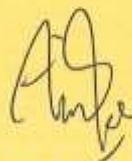
Pembimbing Skripsi II



(Anisah, S.E., M.M)

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen



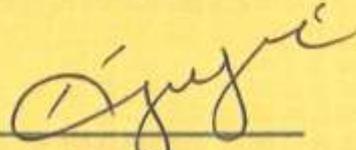
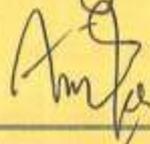
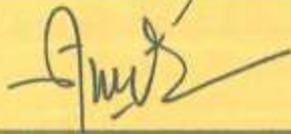
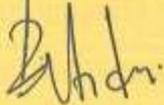
(Anisah, S.E, M.M)

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif dan Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Prodi Manajemen Tahun Akademik 2021/2022 :

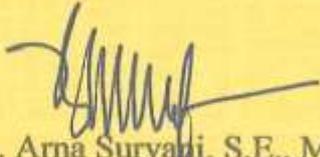
Hari : jumat  
Tanggal : 19 Agustus 2022  
Pukul : 10.00 – 12.00  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari

### PENGUJI SKRIPSI

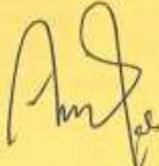
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. H. Saiyid Syekh, M.Si	
Sekretaris	: Anisah, S.E., M.M	
Penguji Utama	: Azizah, S.E, M.M	
Anggota	: Sakinah AS, S.E, M.M	

### Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Batanghari

  
Dr. Hj. Arna Suryani, S.E., M.Ak, Ak, CA, CMA

Ketua Program Studi  
Universitas Batanghari

  
Anisah, S.E., M.M

## LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan Dibawah ini :

Nama : Arizki Zaidan  
NIM : 1800861201174  
Program Studi : Manajemen  
Dosen Pembimbing : 1. Sakinah AS, S.E, M.M  
2. Anisah, S.E., M.M  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT.  
Bank Mandiri taspen Cab. Jambi.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan penerapan asli dari saya sendiri, bahwa data-data yang saya cantumkan pada skripsi ini adalah benar bukan hasil rekayasa, bahwa skripsi ini adalah karya orisinal bukan hasil plagiat atau diupahkan pada pihak lain. Jika terdapat karya atau pemikiran orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai peraturan yang berlaku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jambi, Agustus 2022

  
Arizki Zaidan  
1800861201174

**PERSEMBAHAN**  
**Bismillahirrahmanirrohim**  
**Kupersembahkan Skripsi ini Untuk**

**Allah SWT & Rasulullah SAW**

Yaallah engkaulah dzat yang telah menciptakanku, memberikan karunia yang tak terhingga, melindungiku dan mengajariku dalam kehidupanku, serta wahai engkau ya rasulullah yang telah memberiku pengetahuan akan ajaran tuhanku dan membawaku dari jurang jahiliah menuju kehidupan yang terang benderang.

**Papa Dan Mama Tercinta**

Yang telah berjuang penuh keikhlasan, yang telah menorehkan segala kasih sayang penuh dengan rasa ketulusan yang tak kenal lelah dan batas waktu, kenakalan, kelalaian, telah sangat banyak yang kulakukan, namun selalu lantunan do'a malam yang engkau panjatkan untukku. Bapak dan Mamak tercinta kalian adalah inspirasiku disaat aku rapuh dan ketika semangatku memudar.

**Adek Tercinta**

Selalu memberikan motivasi dan support yang kalian berikan untuk menyelesaikan skripsi ini

**Sahabat & Teman baik Tersayang**

Untuk sahabat & Teman Baikku yang tidak mampu kusebutkan satu persatu yang Tergabung dalam Grup Posko KKN Bahar Mulya dan Hangout Kuy yang selalu memberikan semangat, dukungan dan pertolongan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama hidupku, susah senang dirasakan bersama dan selalu mendukung satu sama lain.

## ABSTRACT

**(Arizki Zaidan/ 1800861201174 / Effect of Motivation on the Performance of PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch / First Advisor I SAKINAH AS, SE.MM, Second Advisor II ANISAH, SE.MM)**

*The title of this research is “the Effect of motivation on the Performance of PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch” will be investigated the effect of motivation on the Performance of PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch. The purpose of this study was to find out :1). For descriptive motivation and employee performance at PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch. 2). To analyze the effect of motivation on the performance of employees at the PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch.*

*The study included descriptive research to test hypotheses, the sample of this study was the employees of the PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch office, amounting to 57 people, by using the census method, all population are used as respondents in answering the statement. Techniques for collecting data using statements. The data analysis technique used is SPSS with simple regression analysis and t test.*

*The PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch office establish on february23, 1970 as Andil Indonesia Airlines, its market Bank Name was Bali. On December 3, 1992 it was renamed bali Ray Bank (PT) on march 10, 1994, the company was designated as an ordinary bank. The new regulations of Indonesia banks in 2005 stipulate the core capital of formally acquired 80% of the company’s shares, and in 2013 the indentpendent bank raised the ownership of the shares to 93,23%. On 22 december 2014 taspen and pos indonesia injected capital into the company as an indentpendent bank (58.25%), Taspen (20.20%) and Indonesia post (20.20%). On January 23r, the name of the company was changed to PT. Bank Mandiri Taspen Pos, on December 1, 2016 the indentpendent bank accepted the stock, which was held by Indonesia post, so on December 23, 2017 the company’s name was renamed PT. Bank Mandiri Taspen.*

*the the Effect of motivation on the Performance of PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch is  $Y = 0,067 + 0,937x + e$ , the constan 0,067 means that if variabel motivation is constant, the performance of employees at PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch wiil stay by 0,067. The compensation variable coefficient is 0,937, which means that if the motivation variabel increases by 1%, the performance of employees at PT. Bank Mandiri Taspen Jambi Branch increases by 93,7%.*

*The conclusion of this study is that overall motivation for employee performance is very good. And based on hypothesis testing it is know that there is a positive relationship between motivation and employe performance.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang disusun dalam bentuk skripsi dengan judul “**Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cabang Jambi**”. Sholawat beserta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam Jahiliyah ke alam berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi sebagian syarat-syarat, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Batanghari Jambi. Dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada ayahanda Ahmad Alhaq, ibunda Suraya, kakak serta adik yang telah memberi dorongan moril dan materil serta do'a yang tulus. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung secara moril dalam penyelesaian skripsi ini antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Herri, SE, MBA selaku Rektor Universitas Batanghari Jambi
2. Ibu Dr. Hj. Arna Suryani, SE, M.AK, AK, C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
3. Ibu Anisah, SE, MM selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

4. Ibu Amilia Paramita Sari, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan selama perkuliahan.
5. Ibu Sakinah AS, S.E, M.M dan Ibu Anisah, S.E., M.M selaku Pembimbing 1 dan 2 yang telah bersedia meliangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan penunjukan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Saiyid Syekh, M.Si dan Ibu Azizah, SE, MM selaku penguji 1 dan 2 yang telah menguji skripsi ini dan memberikan saran guna penyempurnaan skripsi ini.
7. Staf dan Dosen Pengajar serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan tenaganya pada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak dan ibu pegawai Kantor PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi yang telah bersedia meluangkan waktu membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari jambi, Sahabat, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa didalam skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jambi, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3.Rumusan Masalah.....	7
1.4.Tujuan Penelitian.....	8
1.5.Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>	
2.1.Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Manajemen .....	9
2.1.2 Konsep Manajemen dan MSDM.....	9
2.1.3 Motivasi.....	14
2.1.4 Kinerja.....	23
2.1.5 Konsep Kinerja.....	23
2.1.6 Dimensi Kinerja.....	26
2.2 Metode Penelitian.....	28



4.2.3 Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab.Jambi .....	76
---	----

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Karyawan PT. Bank Mandiri Taspen Cabang Jambi.....	4
1.2 Data Insentif Karyawan PT.Bank mandiri Taspen Cab.Jambi .....	5
1.3 Data Target & Realisasi Kinerja Pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi ..	5
2.1 Operasional Variabel.....	36
4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	60
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan umur.....	61
4.4 Jawaban Responden Terhadap Motivasi Internal .....	62
4.5 Jawaban Responden Terhadap Motivasi Eksternal.....	64
4.6 Jawaban Responden Terhadap dimensi Kualitas Kerja.....	65
4.7 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas .....	66
4.8 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif .....	66
4.9 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemampuan.....	67
4.10 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Komunikasi.....	68
4.11 Rekap Jawaban Indikator Motivasi Kerja .....	72
4.12 Prioritas Jawaban Responden Terhadap Dimensi Motivasi Kerja .....	73
4.13 Rekap Jawaban Indikator Kinerja.....	74
4.14 Prioritas Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kinerja .....	75
4.15 Hasil analisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai .....	77

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Jelasnya manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta. Seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2009:12) bahwa manusia selalu berperan aktif dalam menentukan rencana, sistem, proses, tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran pegawai, dan alat-alat yang dimiliki perusahaan tidak akan ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan. Dari pendapat diatas dapat kita lihat bahwa pegawai merupakan faktor penentu kearah tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan, orang merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam organisasi. Untuk mencapai salah satu

tujuan organisasi salah satu hal yang perlu dilakukan pimpinan adalah memberikan daya pendorong yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara pegawai agar bersedia bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi. Daya pendorong tersebut disebut sebagai motivasi.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan setiap pegawai harus motivasi pada dirinya akan timbul suatu semangat atau kegairahan dalam bekerja. Ada dua rangsangan motivasi yaitu dari dalam diri pegawai itu sendiri, dan dari faktor luar pegawai. Setiap pegawai memiliki perbedaan motivasi dalam dirinya dalam bekerja, ada yang menginginkan suatu penghargaan yang diberikan oleh suatu perusahaan dimana ia bekerja dan rasa puas dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang hanya bisa dirasakan oleh dirinya sendiri. Motivasi mewakili proses-proses psikologikal yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela yang diarahkan kearah tujuan tertentu. (Suwatno, 2011:170).

Motivasi kerja membutuhkan perhatian yang teratur, diagnosis dan pengobatan yang layak seperti halnya kesehatan. Motivasi kerja sangat sulit untuk diukur karena sifatnya abstrak. Motivasi kerja merupakan gabungan dari kondisi fisik, sikap, perasaan dan sentimen pegawai yang mendorong dirinya untuk melaksanakan tugas. Untuk mengetahui adanya motivasi kerja yang rendah dalam perusahaan, dapat dilihat dari beberapa indikasi. Dengan demikian perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor penyebabnya dan berusaha untuk melakukan suatu tindakan yang lebih dini. Indikasi yang menunjukkan kecendrungan tinggi rendahnya motivasi kerja adalah rendahnya kinerja, tingkat absensi yang tinggi,

labour turnover yang tinggi, tingkat kerusakan yang tinggi, tuntutan yang sering kali terjadi dan pemogokan.

Memotivasi bawahan dilakukan dengan memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi karyawan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi menjadi sangat penting, karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai tingkat kinerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Suatu organisasi yang mencari keunggulan kompetitif melalui manusia atau pegawai harus dapat mengelola perilaku dan hasil kerja pegawainya. Kinerja pegawai adalah yang hal-hal yang mempengaruhi berapa banyak atau berapa besar memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain meliputi kualitas, kuantitas output, ketepatan waktu serta efektivitas biaya. (Kaswan, 2012:208).

Peningkatan kinerja sangat tergantung kepada kemauan pegawai untuk bekerja lebih giat. Agar pegawai lebih giat dalam melakukan pekerjaan mereka perlu diberi motivasi dengan berbagai cara. Pada umumnya tingkah laku manusia dilakukan secara sadar, artinya selalu didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang

memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut.

Subjek yang dijadikan unit analisis dalam penelitian ini yaitu PT. Bank Mandiri Taspen, Adapun jumlah pegawai yang ada pada PT. Bank Mandiri Taspen dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel.1.1**  
**Jumlah Pegawai Pada PT. Bank Mandiri Taspen**  
**Cab. Jambi Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Awal (orang)</b>	<b>Persentase Perkembangan (%)</b>
2016	40	-
2017	47	14,5
2018	50	6
2019	55	9
2020	57	3,5

Sumber : PT. Bank Mandiri Taspen, tahun 2021(data diolah)

Berdasarkan keterangan di atas diketahui bahwa jumlah pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen dalam lima tahun terakhir terus meningkat. Rata-rata perkembangan pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen dalam lima tahun sebesar 8,25 %. Jumlah pegawai terkecil tahun 2016 sebanyak 40 orang dan yang terbanyak tahun 2020 sebanyak 57 orang.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi dalam memotivasi karyawannya agar kinerjanya meningkat. Salah satu upaya pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi yaitu dengan memberikan bonus bagi

setiap tahunnya bagi karyawan yang dapat mencapai target kinerjanya masing masing. Upaya dilakukan agar karyawan dapat berlomba

kinerjanya masing masing. Upaya dilakukan agar karyawan dapat berlomba lomba dalam meningkatkan kinerja masing masing.

Berikut adalah table yang menjelaskan tentang total insentif yang di berikan oleh PT. Bank Mandiri Taspen Cab.Jambi terhadap karyawan selama 5 tahun terakhir, dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel.1.2**  
**Data insentif karyawan PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi**  
**Periode 2016-2020**

Tahun	Jumlah Insentif	Presentase insentif
2016	553.786.000	–
2017	569.430.000	2,74%
2018	627.825.000	9,3%
2019	529.989.000	-5,87%
2020	508.245.000	-16,67%

Sumber : PT. Bank Mandiri Taspen, tahun 2021(data diolah)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa insentif yang diberikan PT. Bank mandiri taspen sudah cukup besar setiap tahunnya. Insentif ini di berikan diluar setiap akhir tahun sesuai dengan kinerja masing masing karyawan. Untuk melihat kinerja PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi berdasarkan realisasi pendapatan dapat di lihat table berikut:

**Tabel.1.3**  
**Data Target & Realisasi kinerja pada**  
**PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi**  
**Periode 2016-2020**

Tahun	Target pendapatan (dalam jutaan)	Realisasi (dalam jutaan)	Presentase realisasi
2016	Rp. 210.000	Rp. 186.457	79,26%
2017	Rp. 220.000	Rp. 184.253	83,75%
2018	Rp. 240.000	Rp. 211.834	88,26%
2019	Rp. 240.000	Rp. 205.628	85,67%
2020	Rp. 240.000	Rp. 196.718	81,96%
Rata-Rata			83,78%

Sumber : PT. Bank Mandiri Taspen, tahun 2021(data diolah)

Berdasarkan table target dan realisasi kinerja dapat dilihat bahwa presentase diatas capaian kinerja pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi masih belum tercapai sepenuhnya. Pada tahun 2016 sampai tahun 2018 presentase capaian kinerja meningkat yaitu dari 79,26% sampai 88,26% namun 2019 sampai dengan 2020 mengalami penurunan yaitu 85,67% sampai 81,96%. Rata rata capaian kinerja yaitu sebesar 83,78%

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah motivasi kerja dan kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi, yang dituangkan dalam bentuk tulisan dengan Judul ” Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan keterangan diatas, maka ada beberapa pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini, antara lain :

1. Rata-rata perkembangan jumlah pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen selama lima tahun terakhir, menunjukkan kenaikan, namun realisasi menurun.
2. Total jumlah insentif yang cukup besar namun realisasi pendapatan masih belum mencapai target kinerja pada PT. Bank Mandiri Taspen
3. Masih terdapat program yang tidak terealisasi pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

## **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan hal diatas maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja dan kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan motivasi kerja dan kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan bagi PT. Bank Mandiri Taspen untuk meningkatkan motivasi kerja dan kinerja pegawainya.
2. Sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang menyangkut masalah motivasi dan kinerja.
3. Menambah wawasan penulis berkaitan dengan peningkatan motivasi dan kinerja pegawai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Manajemen**

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan organisasi tertentu sesuai tujuan yang telah ditetapkan. (Hasibuan, 2009:10)

##### **2.1.2. Konsep Manajemen dan MSDM**

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan organisasi tertentu sesuai tujuan yang telah ditetapkan. (Hasibuan, 2009:10)

Menurut Sedarmayanti ( 2009:6) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha anggota organisasi dan sumber daya manusia organisasi yang telah ditetapkan ( Handoko, 2005:5).

Menurut Sunyoto (2013:4) proses dan fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan meliputi penentuan program sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

2. Pengorganisasian adalah membentuk organisasi dengan merancang susunan dari berbagai hubungan antara jabatan, personalia dan faktor-faktor fisik.
3. Pengarahan adalah mengusahakan agar karyawan mau bekerja secara efektif melalui perintah motivasi.
4. Pengawasan adalah mengadakan pengamatan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana dan mengoreksinya jika terjadi penyimpangan atau jika perlu menyesuaikan kembali rencana yang telah dibuat.

Menurut Sedarmayanti (2009:4) manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. (Hasibuan, 2009:10)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2009:2).

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang mengajak untuk melakukan : pengadaan tenaga kerja, pemberian balas jasa / kompensasi, pemeliharaan, pemutusan tenaga kerja dengan prosedur yang baik. (Asnawi, 2012:3)

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengolahan individu anggota organisasi atau kelompok lainnya (Simamora, 2007:3)

Kasmir (2011:157) menyebutkan kegiatan manajemen sumber daya manusia dapat dijabarkan dalam fungsi manajerial yang meliputi :

1. Analisis jabatan

Analisis jabatan adalah proses untuk mempelajari dan mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan suatu jabatan.

2. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia adalah kegiatan merencanakan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan analisis jabatan yang sudah dibuat.

3. Pengadaan Karyawan

Pengadaan karyawan merupakan upaya untuk memperoleh jumlah dan jenis tenaga kerja yang memenuhi kebutuhan organisasi dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan.

4. Pelatihan dan Pengembangan

Bagi pelamar yang lulus seleksi, tetapi belum memiliki pengalaman kerja sebelum ditempatkan perlu terlebih dahulu diberikan pelatihan.

#### 5. Kompensasi

Kompensasi merupakan semua imbalan yang diterima karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Pada umumnya balas jasa terdiri dari : upah atau gaji, tunjangan perumahan, kesehatan, hari tua, insentif dan premi.

#### 6. Perencanaan Karir

Perencanaan karir adalah perjalanan kerja seseorang selama berada di perusahaan. Karyawan dapat merencanakan karirnya sejak mulai bekerja sampai berhenti bekerja.

#### 7. Keselamatan dan Kesehatan

Perusahaan juga perlu memikirkan keselamatan dan kesehatan kerja menunjuk kondisi fisik dan mental karyawan akibat lingkungan kerja.

#### 8. Pemutusan Hubungan Kerja

Pemutusan hubungan kerja merupakan kebijakan perusahaan untuk memberhentikan seorang karyawan. Pemutusan hubungan kerja bisa disebabkan oleh berbagai alasan atau sebab antara lain : memasuki masa pensiun, permintaan pengunduran diri.

Menurut Yuniarsih (2009:6) fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi :

1. Perencanaan tenaga kerja

Fungsi ini meliputi ; analisis pekerjaan, rekrutmen, seleksi, penempatan sampai pada orientasi pekerjaan.

2. Pengembangan tenaga kerja

Adanya pengembangan tenaga kerja baik melalui pendidikan dan latihan, promosi maupun mutasi akan dapat memotivasi karyawan untuk mempunyai kinerja yang lebih baik sehingga dalam penilaian prestasi kerja dapat maksimal.

3. Penilaian prestasi kerja

Penilaian prestasi kerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan adanya penilaian prestasi kerja maka dapat diketahui karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang baik maupun yang kurang. Hal ini akan berdampak pada pemberian kompensasi.

4. Pemberian kompensasi

Fungsi pemberian kompensasi meliputi kegiatan pemberian balas jasa kepada para karyawan. Kompensasi ini dapat berupa financial maupun non financial. Kegiatan disini meliputi ; penentuan sistem kompensasi yang mampu mendorong prestasi karyawan dan juga menentukan besarnya kompensasi yang akan diterima oleh masing-masing pekerja secara adil.

5. Pemeliharaan tenaga kerja

Dalam pemeliharaan sumber daya manusia ada beberapa yang perlu dikaji antara lain tentang kepuasan kerja karyawan, pengelolaan konflik, motivasi karyawan dan komunikasi yang terjadi dalam organisasi.

#### 6. Pemberhentian

Pemberhentian adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia. Fungsi pemberhentian harus mendapat perhatian yang serius dari manajer sumber daya manusia karena telah diatur oleh undang-undang dan mengikat bagi perusahaan dan karyawan. Istilah pemberhentian atau separation adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari organisasi (perusahaan) yang disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, pensiun atau sebab-sebab lain yang diatur oleh undang-undang.

#### **2.1.3. Motivasi**

Menurut Sedarmayanti (2009:66) Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktivitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.

Sedangkan Uno (2008:71) menyebutkan motivasi adalah rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang lain untuk memiliki, menikmati, menguasai atau mencapai benda atau bukan benda tersebut.

Sutrisno (2011:108) menyebutkan motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Menurut Moenir (2006:135) tujuan motivasi antara lain adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepuasan
2. Mempertahankan loyalitas
3. Efisien
4. Mengefektifkan pengadaan pegawai
5. Menciptakan suatu hubungan yang harmonis

Memotivasi pegawai sangat sulit, diantaranya menurut Hasibuan (2009:141) dikarenakan oleh hal-hal berikut ini :

1. Apakah yang mendorong seseorang bergairah bekerja ?
2. Mengapa ada orang yang bekerja keras untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi, sedangkan orang lain walaupun dia mampu, cakap dan terampil tetapi prestasi kerjanya rendah ?
3. Alat motivasi apa yang harus diberikan supaya pegawai bekerja keras ?

Menurut Triton (2009:162) klasifikasi kebutuhan manusia sebagai berikut :

1. Kebutuhan eksistensi

Kebutuhan untuk terus hidup dan memuaskan tuntutan-tuntutan fisik (makanan, minuman, tempat perlindungan dan lain-lain).

2. Kebutuhan sosial

Kebutuhan hubungan pertemanan dengan orang lain.

3. Kebutuhan pencapaian

Kebutuhan untuk merasakan adanya prestasi atas apa yang telah dilakukan.

4. Kebutuhan pengakuan

Kebutuhan untuk diakui atas apa yang telah dicapai seseorang.

5. Kebutuhan pertumbuhan

Kebutuhan untuk mengembangkan kapasitas dan potensi seseorang dan menjadi yakin akan kapabilitas untuk melakukan sesuatu.

6. Kebutuhan kekuasaan

Kebutuhan untuk mengontrol atau mempengaruhi orang lain

Menurut Mc Clelland yang dikutip dari Handoko (2005:261) ada 3 karakteristik kebutuhan penting yang memotivasi seseorang untuk berprestasi yaitu :

1. Kebutuhan berprestasi.

Tercermin pada keinginan seseorang mengambil tugas yang dapat bertanggung jawab secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya, dia menunjukkan tujuan yang wajar dengan mempertimbangkan resiko-resikonya, orang tersebut ingin

mendapatkan umpan balik atas perbuatan-perbuatannya dan orang tersebut berusaha melakukan segala sesuatu secara kreatif dan inovatif.

## 2. Kebutuhan berafiliasi

Kebutuhan ini ditunjukkan dengan adanya keinginan untuk bersahabat, dimana ia lebih mementingkan aspek-aspek antar pribadi pekerjaannya, dia lebih senang bekerjasama, senang bergaul, dia berusaha mendapat persetujuan dari orang lain, dan dia melaksanakan tugas-tugasnya lebih efektif bila bekerja dengan orang lain dalam suasana kerjasama.

## 3. Kebutuhan kekuasaan

Kebutuhan ini tercermin pada seseorang yang ingin mempunyai pengaruh atas orang lain, orang tersebut peka terhadap struktur pengaruh antara pribadi suatu kelompok atau organisasi, dan memasuki organisasi-organisasi yang mempunyai prestasi di aktif menjalankan "*policy-policy*". Suatu organisasi dimana ia menjadi anggota, dia mencoba menguasai orang lain dengan mengatur perilakunya dan membuat orang lain terkesan dan nyaman, serta selalu menjaga reputasi dan kedudukannya.

Selanjutnya Sedarmayanti (2009:67) menjelaskan bahwa Mc. Clelland menemukan kebutuhan yang kuat pada individu akan keinginan untuk mencapai prestasi. Individu dengan kebutuhan akan prestasi yang tinggi, mempunyai motivasi yang kuat terhadap pekerjaan yang menantang (*challenging*) dan bersaing (*competitive*). Jadi mereka tidak tertarik pada pekerjaan rutin yang tidak bersaing, sedangkan individu dengan kebutuhan akan prestasi yang rendah, cenderung untuk tidak berhasil baik pada keadaan yang menantang dan bersaing.

Kebutuhan yang membuat seseorang termotivasi dijelaskan oleh Hasibuan (2009:163) berdasarkan teori motivasi Claude S. George antara lain :

1. Upah yang adil dan layak
2. Kesempatan untuk maju/promosi
3. Pengakuan sebagai individu
4. Keamanan kerja
5. Tempat kerja yang baik
6. Penerimaan oleh kelompok
7. Perlakuan yang wajar
8. Pengakuan atas prestasi

Selanjutnya Sedarmayanti (2009 :68) menyebutkan kan 6 faktor motivasi yaitu :

1. Prestasi

Motivasi karyawan dalam bekerja adalah selalu berusaha untuk terus meningkatkan prestasi dan memiliki tekad untuk mencapai prestasi yang terbaik.

2. Pengakuan

Pengakuan yang dihadapkan karyawan dalam bekerja erat kaitannya dengan mengharapkan adanya penghargaan dari pimpinan, keinginan untuk menunjukkan kemampuan diri serta mengharapkan balas jasa yang sesuai.

3. Kemajuan kenaikan pangkat

Melaksanakan pekerjaan karena keinginan untuk mencapai karir yang lebih baik serta menunjukkan seberapa besar tekad untuk mewujudkannya.

4. Pekerjaan itu sendiri

Karyawan dapat termotivasi bekerja karena pekerjaan itu sendiri sesuai dengan keinginan dan harapannya serta sifat pekerjaan yang menantang.

5. Kemungkinan untuk tumbuh

Motivasi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan karena adanya keinginan untuk terus mengembangkan diri serta meningkatkan wawasan.

6. Tanggung jawab

Motivasi seseorang untuk mengerjakan pekerjaan erat kaitannya dengan keinginan mereka untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut serta tingkat komitmen untuk melaksanakan pekerjaan.

Sementara Sutrisno (2011:116) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang :

1. Faktor Intern

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain :

a. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk :

- 1). Memperoleh kompensasi yang memadai.
- 2). Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai.
- 3). Kondisi kerja yang aman dan nyaman

b. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain.

d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan dapat meliputi hal-hal :

- 1). Adanya penghargaan terhadap prestasi
- 2). Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
- 3). Pimpinan yang adil dan bijaksana
- 4). Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat

e. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja.

2. Faktor ekstern

Faktor – faktor ekstern tersebut antara lain :

a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

b. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya.

c. Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan.

d. Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

e. Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja.

f. Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Dengan adanya peraturan kerja yang fleksibel membuat karyawan menjadi mampu untuk melaksanakannya dan mentaatinya.

Menurut Uno (2008:69) ciri-ciri pegawai yang memiliki motivasi kerja, antara lain sebagai berikut :

1. Kinerjanya tergantung pada usaha dan kemampuan yang dimilikinya dibandingkan dengan kinerja melalui kelompok.
2. Memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang sulit
3. Seringkali terdapat umpan balik yang konkret tentang bagaimana seharusnya melaksanakan tugas secara optimal.

Menurut Nitisemito (2004:160) apabila organisasi mampu meningkatkan motivasi karyawannya maka akan memperoleh banyak keuntungan. Adapun indikator yang dapat dijadikan alat untuk mengetahui tingkat motivasi karyawan antara lain :

1. Pekerjaan akan dapat lebih cepat diselesaikan.
2. Kerusakan akan dapat dikurangi.
3. Absensi akan dapat diperkecil.
4. Kemungkinan perpindahan karyawan akan dapat diperkecil seminimal mungkin

Selanjutnya kembali Uno (2008:73) menyebutkan dimensi dan indikator motivasi kerja yaitu :

1. Motivasi internal, indikatornya adalah :
  - a. Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
  - b. Melaksanakan tugas dengan target yang jelas
  - c. Memiliki tujuan yang jelas dan menantang
  - d. Ada umpan balik atas hasil pekerjaan
  - e. Memiliki perasaan senang dalam bekerja
  - f. Selalu berusaha untuk mengungguli orang lain
  - g. Diutamakan prestasi dari apa yang dikerjakannya
2. Motivasi eksternal, indikatornya adalah :
  - a. Selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya
  - b. Senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakannya
  - c. Bekerja dengan harapan memperoleh insentif
  - d. Bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan.

#### **2.1.4. Kinerja**

Kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima.

#### **2.1.5. Konsep kinerja**

Kinerja menurut Sedarmayanti (2009:50) adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*).

Sedangkan Kaswan (2012:187) menyebutkan kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang tidak efektif menurut Sedarmayanti (2009:52) yaitu :

##### 1. Selama bekerja

- Keterlambatan
- Kehadiran
- Pelatihan
- Penurunan produktivitas
- Perombakan rencana/jadwal
- Peningkatan tanggung jawab kepengawasan
- Kekeliruan atau ketidak efisienan

2. Di luar pekerjaan, meliputi :

- Kehilangan investasi
- semangat
- rekrutmen
- seleksi dan penempatan
- perombakan / rencana jadwal
- kompensasi sebenarnya

Menurut Kaswan (2012:187) ada 6 kriteria utama yang digunakan dalam menilai kinerja yaitu :

1. Kualitas

Seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Seberapa jauh atau baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.

#### 4. Efektivitas biaya

Seberapa jauh atau baik sumber daya organisasi (misalnya manusia, teknologi, bahan) dimaksimalkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi, atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya.

#### 5. Kebutuhan untuk supervisi

Seberapa jauh atau baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja, tanpa harus meminta bantuan pengawas, atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.

#### 6. Dampak interpersonal

Seberapa jauh atau baik karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik (goodwill), dan kerjasama antara sesama karyawan dan bawahan yang ada ditempat kerja.

Berkaitan dengan sumber daya manusia, menurut Husein (2003:165) ciri pegawai yang memiliki kinerja yang baik di tempat kerja adalah sebagai berikut :

1. Cerdas dan dapat belajar dengan relatif cepat
2. Kompeten secara professional
3. Kreatif dan inovatif
4. Memahami pekerjaan
5. Belajar dengan cerdas, menggunakan logika, efisien.
6. Selalu mencari perbaikan-perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti
7. Dianggap bernilai oleh atasannya
8. Memiliki catatan prestasi yang baik

9. Selalu meningkatkan diri

#### **2.1.6. Dimensi kinerja**

Sedangkan Sedarmayanti (2009:51) menyebutkan ada 5 indikator untuk mengukur kinerja seseorang yaitu :

1. Kualitas kerja ( *Quality of work* )

Mutu hasil pekerjaan seperti ketepatan, ketelitian dan keberhasilan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

2. Ketepatan waktu ( *Promptness* )

Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan sebelumnya.

3. Inisiatif ( *Initiative* )

Bersikap proaktif mencari berbagai sumber informasi berkaitan dengan penyelesaian masalah di tempat kerja.

4. Kemampuan ( *Capability* )

Memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

5. Komunikasi ( *Communication* )

Kemampuan membina hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja dan atasan.

Menurut Rivai (2004:323) jenis-jenis penilaian kinerja dapat dikelompokkan menjadi :

1. Penilaian hanya oleh atasan, dapat dilakukan secara cepat dan langsung dapat mengarah ke distorsi karena pertimbangan – pertimbangan pribadi.

2. Penilaian oleh kelompok lini, atasan dan atasannya lagi bersama-sama membahas kinerja bawahannya yang dinilai objektivitasnya lebih akurat dibandingkan kalau hanya oleh atasan sendiri dan individu yang dinilai tinggi dapat mendominasi penilaian.
3. Penilaian oleh kelompok staf, atasan meminta suatu atau lebih individu untuk bermusyawarah dengannya, atasan langsung yang membuat keputusan akhir.
4. Penilaian melalui keputusan komite , sama seperti pola sebelumnya kecuali bahwa manajer yang bertanggung jawab tidak lagi mengambil keputusan akhir, hasilnya didasarkan pada pilihan mayoritas.
5. Penilaian berdasarkan peninjauan lapangan, sama seperti kelompok staf, namun melibatkan wakil dari pimpinan pengembangan atau departemen Sumber Daya Manusia yang bertindak sebagai peninjau yang independent.
6. Penilaian oleh bawahan dan sejawat, mungkin terlalu subjektif dan mungkin digunakan sebagai tambahan pada metode penilaian yang lain.

Menurut Sedarmayanti (2007:196) setiap organisasi biasanya cenderung tertarik pada pengukuran kinerja dalam aspek berikut :

1. Aspek Finansial

Meliputi anggaran suatu organisasi karena aspek finansial merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kinerja.

2. Kepuasan pelanggan

Dalam globalisasi perdagangan, peran dan posisi pelanggan sangat krusial dalam penentuan strategi organisasi.

3. Operasi bisnis internal

Informasi operasi bisnis internal diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan organisasi sudah seirama untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi seperti yang tercantum dalam rencana strategi.

#### 4. Kepuasan karyawan

Karyawan merupakan asset yang harus dikelola dengan baik, apabila dalam organisasi yang banyak melakukan inovasi, peran strategis karyawan nyata.

#### 5. Kepuasan Komunitas

Kegiatan instansi pemerintah berinteraksi dengan berbagai pihak yang menaruh kepentingan terhadap keberadaanya.

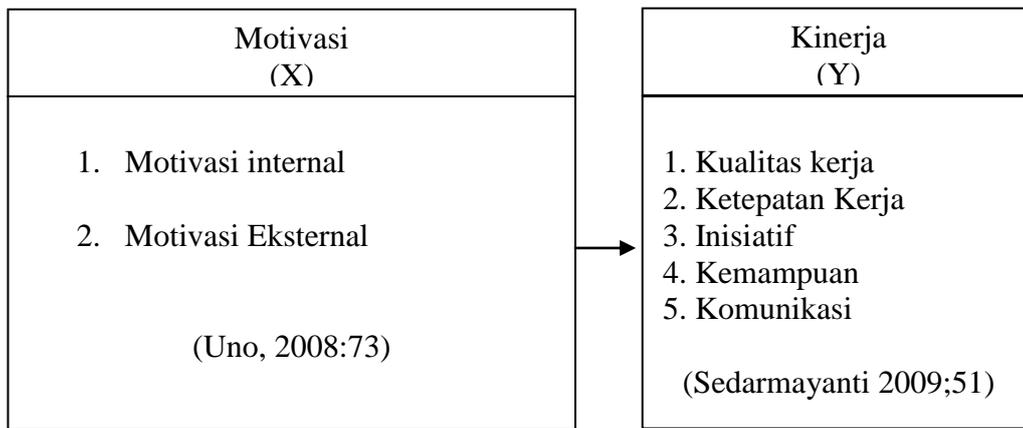
#### 6. Waktu

Ukuran waktu merupakan variable yang perlu diperhatikan dalam desain pengukuran kinerja.

### **2.2. Kerangka Pemikiran**

Menurut Uno, 2008:73 motivasi sanagat berkaitan erat dengan kinerja, semakin tinggi motivasi yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya maka semakin tinggi pula kinerja yang akan dihasilkan. Dimensi yang digunakan untuk mengukur motivasi dalam penelitian ini yaitu faktor eksternal (Uno, 2008:73), sedangkan dimensi untuk mengukur kinerja yaitu kualitas kerja, ketetapan kerja, inisiatif, kemampuan, komunikasi (Sedarmayanti 2009:51)

Agar lebih memudahkan memahami keterangan diatas maka dapat dilihat pada bagan kerangka pemikiran berikut ini :



**Gambar 2.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran**

**2.3. Hipotesis penelitian**

1. Diduga motivasi kerja dan kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen tinggi.
2. Diduga motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

**2.4. Metode Penelitian yang digunakan**

Metode penelitian kualitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kualitatif yang kokoh. (Husein, 2013:225) Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

## **2.4.1. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Data dapat diartikan sebagai keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan (Syekh, 2011:5). Dalam penggunaannya data dapat diklasifikasikan menjadi :

#### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya.

#### **b. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### **2. Sumber Data**

Husein (2013:221) menyebutkan agar data yang diperlukan dapat dimiliki secara efektif dan efisien maka perlu ditetapkan dimana sumber datanya. Sumber data dalam penelitian ini adalah PT. Bank Mandiri Taspen yang diambil melalui wawancara dengan menyebarkan kuisisioner.

Data dan informasi yang diperoleh dianalisis secara deskriptif, untuk menganalisis respon pegawai mengenai motivasi dan kinerja digunakan skala Likert, yang menggunakan 5 pilihan yaitu :

#### **Skala Pengukuran Instrumen**

<b>JAWABAN</b>	<b>NILAI</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

#### **2.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Husein (2013:221) menyebutkan bahwa dalam merencanakan pengumpulan data, konsepnya disesuaikan dengan latar belakang penelitian, identifikasi serta tujuan penelitian yang telah diungkapkan. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan maka pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan cara sebagai berikut (Istijanto , 2009:34):

1. Penelitian Pustaka ( *Library Research* )

Yaitu suatu penelitian kepustakaan dengan jalan mempelajari literatur dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## 2. Penelitian Lapangan ( *Field Research* )

Yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuisisioner pada pimpinan dan staf kantor PT. Bank Mandiri Taspen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **2.4.3. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan objek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto; 2003:107). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan selain pimpinan pada PT. Bank Mandiri Taspen tahun 2020 sebanyak 57 orang .

Dengan menggunakan metode sensus yaitu semua populasi dijadikan responden. Menurut Istijanto (2009:114) ini dimungkinkan karena jumlah populasinya terbatas dan kecil.

### **2.4.4. Metode Analisis Data**

1. Untuk mengetahui bagaimana perkembangan motivasi kerja dan kinerja digunakan skala penelitian dengan menghitung frekuensi skor setiap item pertanyaan seperti yang dikemukakan Umar Husein (2013:225) bahwa perhitungan skor setiap komponen yang diteliti dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobot. Rumus yang digunakan :

Skor terendah = Bobot terendah X jumlah sampel

Skor tertinggi = Bobot tertinggi X jumlah sampel

Skor terendah = 1 x 57

$$= 57$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 57$$

$$= 285$$

Sedangkan untuk mencari rentang skala digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang skala} = \frac{n (m - 1)}{m}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban item

$$\text{Rentang skala} = \frac{57 (5 - 1)}{5}$$

$$\text{RS} = 45,6$$

Maka :

$$57 - 102,5 = \text{Sangat Rendah}$$

$$102,6 - 148,1 = \text{Rendah}$$

$$148,2 - 193,7 = \text{Sedang}$$

$$193,8 - 239,3 = \text{Tinggi}$$

$$239,4 - 285 = \text{Sangat Tinggi}$$

2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen digunakan alat analisis berupa :

- a. Regresi linear sederhana yang diolah menggunakan alat bantu program SPSS 20. Menurut Syekh (2011:94) rumus persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Pegawai

b = Koefisien motivasi

a = Konstanta

X = Motivasi kerja

b). Koefisien korelasi

Menurut Kurniawan (2009:26) korelasi adalah hubungan atau keeratan antara 2 variabel, dimana terdiri dari 1 variabel independen (bebas) dan 1 variabel dependen (terikat) dan juga mengetahui arah hubungan. Adapun pedoman arti korelasi adalah :

0,00 – 0,199	=	Sangat tidak erat
0,20 – 0,399	=	Tidak erat
0,40 – 0,599	=	Cukup Erat
0,60 – 0,799	=	Erat
0,80 – 1,000	=	Sangat Erat

c. Koefisien Determinasi

Menurut Sarwono (2012:205) mengatakan koefisien diterminasi juga digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Koefisien determinasi dihitung dengan cara mengalikan  $r^2$  dengan 100% ( $r^2 \times 100\%$ ).

#### d. Uji Hipotesis

##### - Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas faktor motivasi kerja (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat kinerja pegawai (Y). Langkah-langkah yang digunakan adalah :

##### 1. Rancangan Hipotesis

Ho : tidak ada pengaruh signifikan (nyata) motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

H1 : ada pengaruh signifikan (nyata) faktor motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

##### 2. Tentukan tingkat signifikan dengan $\alpha = 5\%$ , $dk = n - 2$

##### 3. Kinerja keputusan

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak dan H1 diterima maka terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka Ho diterima H1 ditolak maka tidak terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

## 2.5 Operasional Variabel

Operasional variabel berisi tabel-tabel tentang uraian setiap variabel penelitian menjadi dimensi-dimensi, dan dari dimensi – dimensi menjadi indikator-indikatornya. Setiap indikator ditetapkan satuan pengukuran serta skala pengukurannya. (Umar, 2013:168).

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<p><b>Motivasi (X)</b></p> <p>Rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang lain untuk memiliki, menikmati, menguasai atau mencapai benda atau bukan benda tersebut</p> <p>(Uno, 2008:71)</p>	1. Motivasi Internal	1. Tanggung jawab 2. Pencapaian target 3. Pekerjaan menantang 4. Penghargaan 5. Perasaan senang 6. Persaingan sehat 7. Semangat berprestasi	Ordinal
	2. Motivasi Eksternal	8. Memenuhi kebutuhan 9. Mengharapkan pujian 10. Balas jasa 11. Menunjukkan prestasi	
<p><b>Kinerja (Y)</b></p> <p>Perbandingan antara hasil yang dicapai (<i>output</i>) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (<i>input</i>).</p> <p>(Sedarmayanti, 2009:50)</p>	1. Kualitas kerja	1. Kemampuan bekerja benar 2. Menekan tingkat kesalahan 3. Kecepatan menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
	2. Ketepatan Kerja	4. Bekerja sesuai prosedur 5. Ketepatan waktu	
	3. Inisiatif	6. Keinginan mengetahui kemajuan kerja 7. Menerapkan metode kerja yang baik 8. Proaktif dalam mencari tata kerja 9. Bersedia memberikan informasi benar	
	4. Kemampuan	10. Pengetahuan tentang pekerjaan 11. Pengetahuan pekerjaan bagian lain 12. Penguasaan bidang pekerjaan	
	5. Komunikasi	13. Usaha menjaga kekompakan kerja 14. Kemampuan membina kerjasama tim	

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1. Sejarah PT. Bank Mandiri Taspen**

PT. Bank Mandiri Taspen (Berbisnis dengan nama Bank Mantap) adalah anak usaha Bank Mandiri yang terutama menyediakan layanan perbankan untuk pensiunan. Guna mendukung kegiatan bisnisnya hingga akhir tahun 2020, perusahaan ini memiliki 41 kantor cabang, 64 cabang pembantu, 112 kantor kas, 3 kantor fungsional UMK, 53 kantor Fungsional non operasional, dan 152 mobil kas yang tersebar di seluruh Indonesia.

Perusahaan ini memulai sejarahnya di Denpasar pada tanggal 23 Februari 1970 sebagai sebuah Maskapai Andil Indonesia (MAI) dengan nama Bank Pasar Sinar Harapan Bali. Pada tanggal 3 November 1992, badan hukum perusahaan ini diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama Bank Sinar Bali.

Pada tanggal 10 Maret 1994, perusahaan ini ditetapkan sebagai sebuah Bank Umum. Pada tahun 2005, terbitlah peraturan baru dari Bank Indonesia yang mewajibkan bank umum untuk memiliki modal inti setidaknya Rp. 80 miliar paling lambat pada tanggal 31 Desember 2007. Pada tanggal 3 Mei 2008, Bank Mandiri resmi mengakuisisi 80% saham perusahaan, dan pada tanggal 22 Mei 2013, Bank Mandiri meningkatkan kepemilikan sahamnya di perusahaan ini menjadi 93,23%. Pada tanggal 22 Desember 2014, Taspen dan Pos Indonesia resmi menanamkan modalnya ke perusahaan ini, sehingga struktur kepemilikan saham perusahaan ini menjadi Bank Mandiri (58,25%), Taspen (20,20%), dan Pos

Indonesia (20,20%). Pada tanggal 23 Januari nama perusahaan diubah menjadi PT. Bank Mandiri Taspen Pos. Pada tanggal 1 November 2016, Taspen mengakuisisi saham perusahaan ini dipegang oleh Pos Indonesia, sehingga pada tanggal 23 Desember 2017, nama perusahaan diubah menjadi PT. Bank Mandiri Taspen.

PT. Bank Mandiri Taspen cabang Jambi sendiri berdiri sejak tahun 2016 yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No.17 Talang Jauh, Kec. Jelutung, Kota Jambi

### **3.2. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri Taspen**

Visi dan Misi PT. Bank Mandiri Taspen adalah :

a. Visi

“Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan”

b. Misi

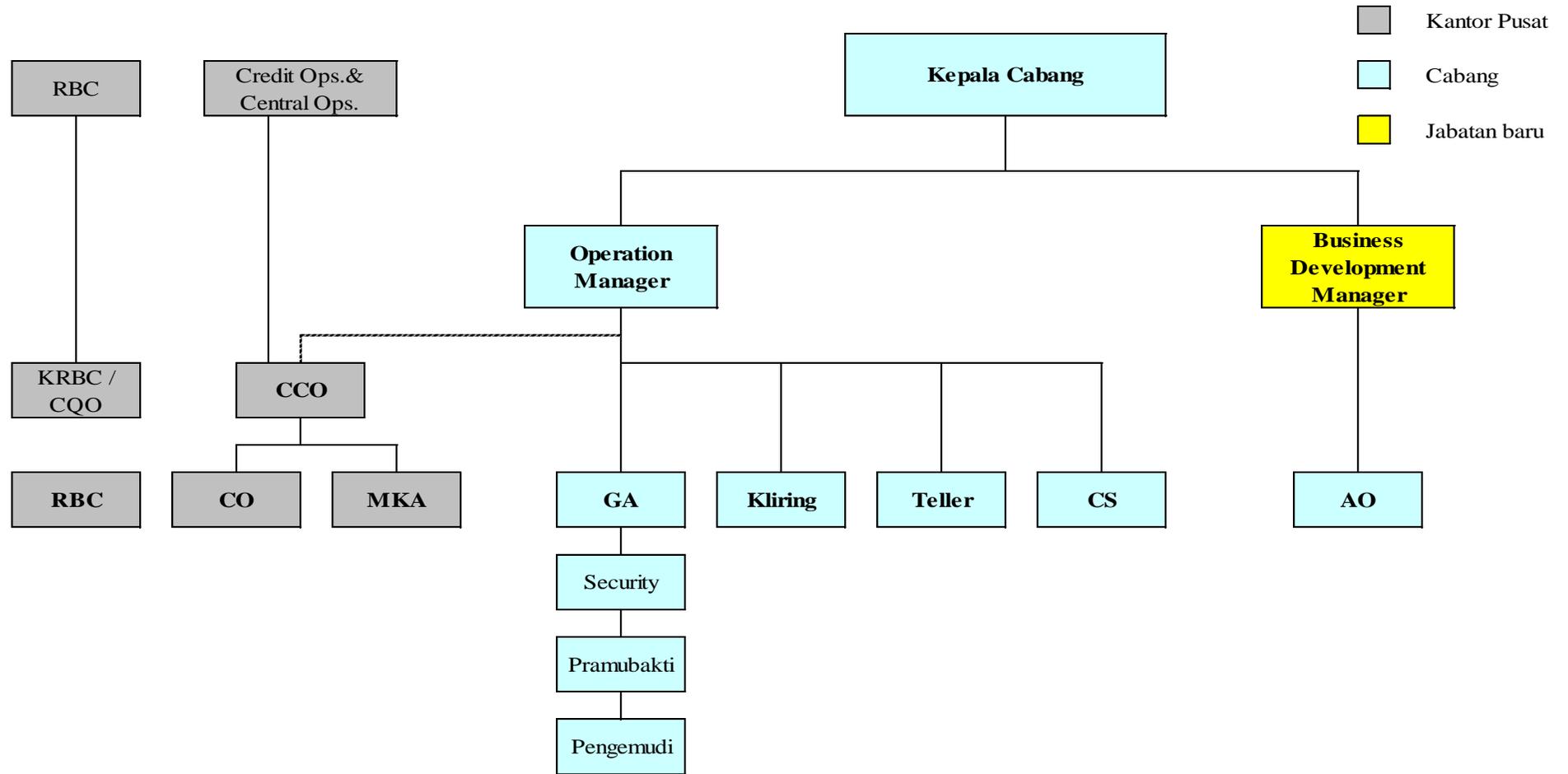
1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.
2. Fokus pada kebutuhan UMKM dan pensiunan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

### **3.3. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan susunan perwujudan pola antara bagian-bagian / posisi-posisi maupun orang-orang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam organisasi. Penyusunan organisasi adalah suatu hal yang sangat penting karena hubungan dengan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing pelaksana yang terlibat didalamnya. Dengan demikian pekerjaan yang khusus harus diberikan kepada orang yang benar-benar bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan tersebut.

Untuk menjalankan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan, PT. Bank Mandiri Taspen Cabang Jambi mempunyai struktur organisasi, susunan organisasi, tugas dan fungsinya dapat dilihat pada pola gambar berikut ini :

**KANTOR CABANG JAMBI**



Adapun rincian fungsi dan tugas tanggung jawab masing-masing unsur organisasi adalah sebagai berikut :

### **Kepala Cabang**

Sebagai pejabat Bank yang bertanggung jawab penuh terhadap Pencapaian target bisnis, kelancaran Operasional, service dan control seluruh Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas yang berada dibawah wilayah Kantor Cabang.

Responsibilities (Tanggung jawab utama) Kepala Cabang, yaitu :

1. Memacu mempercepat penjualan produk dan pencapaian target bisnis (dana, kredit, fee base income dan pelaksanaan aliansi) dan market share.
2. Memberikan input secara tertulis kepada Kantor Pusat untuk penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan secara konsolidasi yang disesuaikan dengan kondisi wilayah masing-masing.
3. Berkoordinasi dengan Kantor Pusat untuk seluruh aktivitas yang membutuhkan support di seluruh wilayah kantor cabang.
4. Mengupayakan agar Cabang yang dikelola menjadi market leader di daerah.
5. Bertanggung jawab terkait hubungan kemitraan dengan seluruh stakeholder dapat berjalan dengan baik.
6. Menandatangani Bilyet Deposito, Buku Tabungan, Perjanjian Kredit dan dokumen lainnya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh management.
7. Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan (corporate image).
8. Memastikan pemenuhan seluruh kelengkapan persyaratan dan dokumen dalam proses bisnis (dana, kredit, fee base) sesuai ketentuan yang berlaku.

9. Mengkoordinir, mengarahkan, membina serta mengawasi segala kegiatan personil di kantor cabang serta kantor-kantor dibawah koordinasinya sehingga SDM yang ada dapat berfungsi secara optimal. Bertanggung jawab terhadap pengembangan personil, penambahan/pengurangan (PHK), dan memberikan usulan rencana mutasi dan promosi karyawan seluruh Unit Kerja yang berada dibawah wilayah Kantor Cabang.
10. Meningkatkan produktivitas pegawai dengan menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik disegala bidang (role model).
11. Memiliki kewenangan memberikan surat teguran/peringatan kepada pegawai yang melanggar ketentuan perusahaan.
12. Bertanggung jawab atas pelaksanaan program service culture di unit dibawah koordinasinya.
13. Menjaga agar mutu dari service kepada nasabah sesuai dengan standar perusahaan.
14. Melaksanakan dan mentaati segala peraturan ketentuan dan prosedur kegiatan operasional cabang yang telah ditentukan oleh manajemen maupun peraturan/ketentuan yang ditetapkan oleh Regulator.
15. Memastikan proses operasional kantor Unit Kerjanya berjalan dengan baik sesuai dengan checklist operasional.
16. Melindungi asset dan liabilitas Bank dengan melaksanakan fungsi prosedur kontrol yang efektif dan efisien berupa accounting control maupun physical control.

17. Mengawasi secara rutin kebutuhan likuiditas dan memastikan penggunaannya secara efektif sehingga keseimbangan likuiditas dapat tercapai dan profitabilitas menjadi maksimal sesuai ketentuan yang berlaku.
18. Menindaklanjuti hasil temuan dari hasil pemeriksaan Internal Audit, RBC dan hasil pemeriksa eksternal sesuai dengan Daftar Monitoring Tindak Lanjut (DMTL) serta melakukan tindakan preventif agar kesalahan-kesalahan dapat dihindari dan tidak terjadi temuan yang berulang.
19. Melakukan monitoring evaluasi target, biaya, kualitas kredit, kantor-kantor dibawah koordinasinya
20. Melakukan verifikasi dan pengendalian pengeluaran biaya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh manajemen.
21. Memantau setiap hari kualitas kredit (Kurang Lancar, Diragukan, Macet) agar bisa ditanggulangi secara dini kredit-kredit yang akan bermasalah.
22. Memonitoring pelaksanaan opname kas, agunan dan persediaan.
23. Bertanggung jawab atas penerapan program anti pencucian uang/APU-PPT dan berkoordinasi dengan kantor pusat terhadap penanganan serta penyelesaian pengaduan nasabah. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sepanjang masih dalam ruang lingkupnya.

### **Operation Manager (OM)**

Sebagai pejabat Bank yang bertanggung jawab penuh terhadap kelancaran Operasional Kantor Cabang serta memastikan kelancaran operasional seluruh Unit Kerja yang berada dibawah wilayah Kantor Cabang.

Responsibilities(Tanggung jawab utama) Operation Head, yaitu :

1. Melakukan pemeriksaan dan perhitungan fisik uang secara Global atas seluruh uang yang ada dan dikelola oleh cabang, agar sesuai dengan limit kewenangan kelolaan likwiditas cabang.
2. Melakukan proses otorisasi approval dan verifikasi pada system internal Bank berdasarkan limit kewenangannya.
3. Memeriksa dan menandatangani bukti transaksi,voucher sesuai kewenangannya.
4. Melakukan proses Opname Cash secara berkala,atas seluruh cash yang menjadi kelolaan sebagai pooling cash.
5. Melakukan transaksi uang kartal antar bank (TUKAB), dengan bank peserta dalam satu "Grup Fokus" wilayah Bank Indonesia daerah.
6. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan Kunci Kombinasi Ruang Kluis, Kombinasi Brankas.
7. Mengkoordinasikan dan mengawasi proses Opname Persediaan Bilyet, Warkat, ATM, Buku Tabungan dan persediaan lainnya, bersama GAO/GA, CS dan unit terkait lainnya, untuk seluruh Kantor Capem yang berada di bawah Kantor Cabang,secara berkala sesuai dengan ketentuan.
8. Dapat berfungsi sebagai Alternate Kepala Kantor Cabang dan Pimpinan Capem untuk wilayah Kantor Cabang, sesuai dengan batasan wewenang yang diberikan perusahaan.

9. Mengkoordinasikan dan mengawasi proses Opname Agunan, file kredit, bersama CO, MKA dan unit terkait lainnya, untuk seluruh Kantor Capem yang berada di bawah Kantor Cabang, secara berkala sesuai dengan ketentuan.
  10. Melakukan koordinasi dengan Koordinator CO/CO terkait proses administrasi dan pencairan kredit.
  11. Melakukan dan mengkoordinasikan pelaksanaan sharing, refreshment secara berkala kepada semua petugas di unit operation (Teller, CS, GA).
  12. Mengarahkan dan membina serta mengawasi segala kegiatan dan pelaksanaan tugas dari seluruh petugas operation Kantor Capem dibawah Kantor Cabang.
  13. Bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan GAO/GA
  14. Bertanggung jawab atas pelaksanaan program culture di unit dibawah koordinasinya.
  15. Memastikan proses operasional kantor cabang dan seluruh Unit Kerja yang berada dibawah wilayah Kantor Cabang berjalan dengan baik sesuai dengan checklist operasional.
  16. Memberikan menanggapi hasil temuan dari hasil pemeriksaan SKAI, RBC dan melakukan tindakan preventif agar kesalahan-kesalahan yang sama tidak terulang lagi.
  17. Melakukan monitoring dan memeriksa laporan keluhan nasabah dan mengkoordinasikan dengan unit terkait, serta memastikan proses penyelesaiannya sudah dilaksanakan sesuai SLA yang ditetapkan.
- Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sepanjang masih dalam ruang lingkupnya.

## **General Affair (GA)**

Bertanggung jawab terhadap fungsi administrasi dan proses lainnya meliputi kepegawaian, logistik, jaringan kantor, pelaporan dan lainnya serta memastikan berjalan optimal.

Responsibilities(Tanggung jawab utama) General Affair, yaitu :

1. Membantu Kepala Unit untuk mengadministrasikan dan melaporkan seluruh kegiatan operasional kepegawaian cabang dan jaringan kantor dengan baik, meliputi :
  - a. Promosi,rotasi dan mutasi
  - b. Penerimaan pegawai, perpanjangan kontrak dan pengangkatan
  - c. Perjalanan dinas
  - d. Absensi, lembur, dll.
2. Membantu Kepala Unit untuk memastikan seluruh kegiatan terlaksana sesuai ketentuan yang ada.
3. Membantu Kepala Unit untuk menjaga dan mengadministrasikan pengelolaan asset meliputi inventaris kantor dan kendaraan dinas di cabang dan jaringan kantor.
4. Membantu Kepala Unit untuk mengadministrasikan surat menyurat dan memastikan seluruh dokumen terkait operasional cabang dan jaringan kantor sudah sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Membantu Kepala Unit untuk proses pengadaan,perbaikan dan pemeliharaan keperluan kantor untuk kelancaran operasional cabang dan jaringan kantor sesuai ketentuan yang ada.

6. Membantu kepala unit dalam monitoring inventaris kantor dan ketersediaan logistik cabang serta jaringan kantor dengan baik.
7. Membantu Kepala Unit menyiapkan pelaporan ke taspen ASABRI dengan baik, meliputi:
  - a. LRPP
  - b. LSUP
  - c. SPTJM
  - d. Rekening pasif ,dll
8. Membantu Kepala Unit untuk memastikan dan memonitoring administrasi Ketaspenan dan Keasabrian dengan baik (TMT pensiun, SK, dan SKPP pensiun).
9. Membantu Kepala Unit untuk membuat laporan keuangan cabang dan jaringan kantor dengan baik sesuai ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan, meliputi:
  - a. Laporan keuangan bulanan meliputi neraca dan laporan laba rugi.
  - b. Penyusutan dan amortisasi.
  - c. Transaksi kas kredit.
  - d. Cash In transit dan cash in bronch.
  - e. Input COA dan jurnal transaksi.
10. Membantu Kepala Unit memastikan transaksi keuangan cabang dan jaringan kantor tercatat baik dan digunakan sesuai dengan ketentuan yang ada.

## **Pelaksana Kliring & DHN**

Bertugas untuk memberikan pelayanan nasabah melalui proses kliring, transfer dana dan pengelolaan DHN.

Responsibilities (Tanggung jawab utama), Pelaksana Kliring & DHN, yaitu :

1. Melakukan proses Kliring Penyerahan meliputi
  - a. Menerima warkat (Cek/BG) Bank lain, yang sudah ditransaksikan oleh petugas Teller pada system BS-One, untuk proses Kliring melalui system SKNBI.
  - b. Melakukan sortir dan menyiapkan warkat-warkat yang akan dikliringkan ke Bank Indonesia (Penyelenggara Kliring)
  - c. Melakukan input data transaksi Debet warkat nasabah atau melalui mekanisme interface upload data kedalam system SKNBI sesuai jadwal kliring yang ditentukan Bank Indonesia
  - d. Mencetak laporan rekap Kliring Penyerahan melalui system SKNBI, sebagai laporan pendukung untuk proses kliring ke Bank Indonesia (Penyelenggara Kliring]
  - e. Membawa seluruh warkat nasabah beserta rekap laporan kliring penyerahan ke Penyelenggara Kliring (Bank Indonesia untuk dilakukan proses Kliring Penyerahan dan mengikuti proses Kliring Penyerahan pada Penyelenggara Kliring (Bank Indonesia).
  - f. Menerima warkat penarikan Cek, Bilyet Giro Bank Mandiri Taspen dari Bank lain peserta Kliring, dalam proses Kliring Penyerahan

- g. Mencetak rekap laporan kliring penyerahan pada system SKNBI atas warkat Bank Mandiri Taspen yang diterima dari Bank lain.
  - h. Melakukan data input transaksi warkat nasabah Bank Sinar yang diterima dari Bank Lain kedalam system BS-One.
2. Melakukan proses Kliring Pengembalian meliputi:
- a. Melakukan verifikasi data informasi rekening nasabah dan transaksi pada system BS-One, untuk setiap warkat yang diterima dari Bank lain, menyangkut kebenaran warkat ID nasabah dan kecukupan saldo nasabah untuk dapat ditransaksikan atau di tolak sesuai ketentuan DHN yang berlaku.
  - b. Melakukan data input transaksi Penolakan pada system SKNBI, atas warkat-warkat nasabah Bank Sinar yang di terima dari Bank lain sesuai kriteria dalam ketentuan DHN.
  - c. Mencetak rekap laporan Kliring Penolakan untuk dibawa ke Penyelenggara Kliring (Bank Indonesia) dalam Kliring Pengembalian
  - d. Membawa warkat-warkat Bank Mandiri Taspen yang ditolak beserta rekap laporan penolakannya. ke Penyelenggara Kliring (Bank Indonesia) untuk dilakukan proses Kliring Pengembalian.
  - e. Mencetak jurnal transaksi terkait proses Kliring pada system BS-One dengan melampirkan bukti warkat yang ada dan melakukan administrasi dengan baik.
  - f. Melakukan konfirmasi pencocokan saldo Giro Bank Indonesia dengan Bagian Treasury.

3. Melakukan proses Transaksi Transfer Dana meliputi:
  - a. Menerima bukti permohonan transfer nasabah dari petugas Teller/CS.
  - b. Melakukan proses download data transaksi transfer keluar pada system BS-One
  - c. Melakukan input data transaksi transfer atau melalui mekanisme interface upload data transfer keluar pada system SKNBI RTGS.
  - d. Melakukan cetak rekap laporan data transfer keluar melalui system SKNBI dan RTGS.
  - e. Melakukan cetak rekap laporan data transfer masuk melalui system SKNBI dan RTGS.
  - f. Melakukan verifikasi dan Input data transaksi transfer dana masuk pada system BS-One, jika tujuan rekening yang dimaksudkan salah maka wajib dilakukan penolakan pada system SKNBI RTGS.
  - g. Melakukan cetak jurnal transaksi transfer dana masuk dan jurnal transfer dana keluar melalui system BS-One dengan melampirkan bukti rekap laporan transaksi transfer masuk dan transfer keluar.
4. Melakukan Proses DHN Meliputi:
  - a. Menatausahakan setiap penarikan Cek/BG Kosong yang dilakukan oleh nasabah untuk setiap masing- masing Kantor Cabang.
  - b. Melakukan proses pencatatan/administrasi atas data penarikan Cek/BG Kosong yang dilakukan oleh nasabah,sesuai kriteria DHN untuk membentuk Daftar Hitam Individual Bank (DHIB)

- c. Melaporkan DHIB dan data penarikan Cek/BG kosong ke Bank Indonesia melalui sistem DHN.
- d. Bila ada penolakan wajib membuat Membuat:
  - Surat Pemberitahuan (SP).
  - Surat Keterangan Penolakan (SKP)
- e. Bila telah masuk kriteria DHN wajib membuat:
  - Surat Pemberitahuan Pembekuan Hak Penggunaan Cek/BG (SPP)
  - Surat Pemberitahuan Penutupan Rekening Giro (SPPR)
- f. Bila ada penutupan rekening atau pembekuan hak penggunaan Cek/BG maka wajib :
  - menarik seluruh sisa warkat Cek/BG dari nasabah
  - Meminta nasabah untuk menyediakan sejumlah dana terhadap warkat yang masih beredar.
- g. Dalam hal nasabah dapat dilakukan rehabilitasi, maka petugas kliring cabang dapat membuat surat usulan rehabilitasi identitas nasabah disampaikan kepada Kantor Pusat unit Kliring DHN, berdasarkan alasan yang jelas.
- h. Membuat surat dan laporan nasabah yang masuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN), disampaikan kepada Kantor Pusat Bank Sinar bagian Kliring DHN. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sepanjang masih dalam ruang lingkup pelayanan nasabah.

## **Teller**

Sebagai karyawan Bank pada front office yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait transaksi tunai maupun non tunai terhadap produk dan jasa layanan yang dimiliki Bank.

Responsibilities (Tanggung jawab utama) Teller, yaitu :

1. Melakukan proses Input data pada system internal Bank terkait semua proses transaksi yang dilakukan berdasarkan limit kewenangannya.
2. Melakukan proses penerimaan "Fault" kas awal dan akhir dari Head Teller, baik secara fisik maupun penerimaan melalui system internal Bank, pada awal dan akhir hari.
3. Melakukan proses Cash Opname bersama OM/Kepala Unit, secara berkala setiap bulan pada Kantor Cabang sendiri.
4. Melakukan setoran uang kepada Operation Manager, atas kelebihan kelolaan likuiditas yang dimiliki oleh cabang.
5. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan Kunci Tombak Brankas, Kunci Kaset ATM dan Kunci Grendel/Tombak Kluis.
6. Bertanggung jawab atas kondisi lebih atau kekurangan kas kelolaan masing-masing teller setiap hari, dan mentransaksikan pada system serta mencatat pada buku catatan Teller masing-masing.
7. Memberikan pelayanan dengan baik terhadap nasabah dan calon nasabah dalam melakukan transaksi perbankan meliputi :
  - a. Transaksi Setor Tunai
  - b. Transaksi Penarikan Tunai

- c. Transaksi Pemindahbukuan
  - d. Transaksi Transfer
  - e. Transaksi Kliring
  - f. Transaksi Online Payment
  - g. Transaksi WU.
8. Melayani transaksi internal Kantor terkait dengan biaya dan transaksi lainnya sesuai kewenangannya.
  9. Melakukan proses penyerahan PIN ATM kepada nasabah dan menjelaskan manfaat, cara penggunaan serta kerahasiaan PIN.
  10. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran data secara teliti, pada setiap bukti transaksi yang diterima dari nasabah, sebelum melakukan proses data input pada system internal Bank. Dan mencocokkan data yang ada di slip dengan data yang tercatat pada system internal bank.
  11. Melakukan perhitungan fisik uang dihadapan nasabah, dalam setiap transaksi setoran maupun penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabah.
  12. Meneliti kebenaran dan keaslian uang sesuai kriteria uang asli Bank Indonesia, yang diterima dari nasabah dengan menggunakan alat deteksi ultraviolet.
  13. Melakukan cross-selling produk dan jasa layanan yang ada yang dimiliki oleh Bank Mandiri Taspen.
  14. Membuat mencetak laporan posisi kas keluar dan masuk sesuai dengan transaksi yang ada setiap hari kerja, yang terdiri dari laporan
    - a. Laporan Saldo Teller

b. Laporan Denominasi Teller

c. Laporan Jurnal Transaksi

15. Termasuk memeriksa kelengkapan, kebenaran dan keabsahan dokumen transaksi serta merapihkan sesuai dengan urutan susunan transaksi laporan jurnal transaksi sekaligus menempel dan mengarsipkan dalam map setiap harinya, untuk diperiksa kembali oleh kepala unit kerja dan sekaligus pengesahannya.

16. Memberikan masukan menanggapi hasil temuan dari hasil pemeriksaan SKAI dan melakukan tindakan preventif agar kesalahan-kesalahan yang sama tidak terulang lagi.

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan Cabang maupun oleh Operation Manager sepanjang masih dalam ruang lingkup pelayanan pada nasabah dan kelolaan likuiditas cabang.

### **Customer Service (CS)**

Sebagai karyawan Bank pada front office yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait informasi dan administrasi produk, jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.

Responsibilities (Tanggung jawab utama) Customer Service, yaitu :

1. Mencatat dan mengadministrasikan dengan baik, atas semua pengaduan keluhan yang disampaikan konsumen, serta cara penyelesaiannya yang dilakukan sehingga pengaduan nasabah status close.
2. Melakukan cross-selling produk dan jasa layanan yang ada yang dimiliki oleh Bank Mandiri Taspen.

3. Melakukan proses Input data pada system internal Bank terkait;permohonan pembukaan rekening/layanan, proses penutupan rekening/layanan, proses pembaharuan data nasabah dan proses data lainnya yang berhubungan dengan system sesuai kewenangan dan penugasan dari pimpinan.
4. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan persediaan Kartu ATM, Bilyet Deposito, Buku Tabungan serta ketersediaan form aplikasi dan sarana penunjang operasional dan promosi lainnya.
5. Melakukan pengarsipan dengan tertib dan rapi atas semua dokumen pendukung transaksi nasabah setiap hari.
6. Melakukan input data blacklist kedalam system internal Bank berdasarkan surat yang diterima dari Kantor Pusat bagian Kliring.
7. Melakukan proses Opname bersama Pimpinan Cabang,terhadap semua kelolaan persediaan yang dilakukan secara berkala setiap 6 bulan sekali atau setiap waktu jika dianggap perlu untuk dilakukan.
8. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta melakukan promosi terkait dengan produk, fitur, layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
9. Memberikan Pelayanan kepada nasabah terkait proses:
  - a. Penyerahan kartu ATM nasabah.
  - b. Pencetakan Pergantian Buku Tabungan nasabah,
  - c. Pencetakan Bilyet Deposito nasabah,
  - d. Melayani permohonan Warkat nasabah,
  - e. Pencetakan rekening Koran nasabah.

10. Melakukan pengarsipan dengan tertib dan rapi atas semua dokumen pendukung transaksi nasabah setiap hari.
11. Melakukan koordinasi melaporkan keluhan pengaduan nasabah kepada Pimpinan Cabang, jika keluhan/pengaduan yang disampaikan konsumen, memerlukan support dan koordinasi penyelesaian dengan unit terkait lainnya.
12. Memastikan seluruh persyaratan kelengkapan dokumen dalam pembukaan rekening maupun penutupan rekening, sudah terpenuhi sesuai ketentuan yang berlaku.
13. Melakukan monitoring control dalam system internal bank, terhadap nasabah-nasabah Dana yang akan jatuh tempo sesuai kontraknya dalam produk/layanan yang diikuti nasabah.
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan sepanjang masih dalam ruang lingkup pelayanan nasabah.

#### **Account Officer (AO)**

Melakukan serangkaian aktivitas marketing guna terciptanya pertumbuhan bisnis yang optimal serta memperhatikan kredit yang ada tetap terjaga kualitasnya.

Responsibilities (Tanggung jawab utama) Account Officer, Yaitu :

1. Melakukan serangkaian aktivitas marketing untuk mendapatkan calon debitur yang potensial bagi Bank, baik yang masuk dalam target market segmentasinya ataupun segmentasi lainnya.

2. Bertanggung jawab dan mengusahakan secara optimal pencapaian target yang telah ditetapkan oleh kepala segmentasinya terutama yang berhubungan dengan
  - a. Bunga Masuk(Pendapatan Bank)
  - b. Tingkat Kolektibilitas
  - c. Penghapusan kredit
3. Bertanggung jawab atas terjaganya kualitas risk asset dari nasabah-nasabah yang direkomendir proposalnya dengan memperhatikan profitabilitas Bank,serta keuntungan timbal balik dan prospek dimasa depan.
4. Memeriksa daftar black list dari calon debitur untuk mengetahui apakah calon debitur sedang di black list atau tidak.
5. Menyampaikan rekomendasi atas proposal kredit pensiunan yang diajukan pada anggota credit committee.
6. Menyusun dan membuat proposal kredit pensiunan terhadap calon debitur yang mempunyai potensi untuk memperoleh kredit berupa informasi perusahaan sesuai dengan outline credit memorandum.
7. Menyusun dan membuat analisa keuangan dan analisa lainnya (C2 s/d C5)dari nasabah yaitu berupa analisa aspek management, operasional, marketing, persaingan dan perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang, termasuk di dalamnya analisa ratio.
8. Bertanggung jawab untuk memonitoring kredit yang sedang berjalan dan apabila terjadi tunggakan pembayaran pokok ataupun bunga (kewajiban

debitur), account officer bertugas untuk melakukan pendekatan dan penagihan kepada nasabahnya

9. Bertanggung jawab untuk melakukan revaluasi terhadap permohonan tambahan kredit yang diajukan oleh nasabahnya.
10. Memberikan penjelasan secara umum kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit dan mencari informasi apa tujuan nasabah mendapatkan kredit serta informasi lainnya.

Ikut memasarkan produk-produk Bank sebagai rasa tanggung jawab terhadap perusahaan sehingga apa yang ditargetkan oleh perusahaan dapat tercapai.

### **Security**

Melindungi dan mengayomi lingkungan atau tempat perusahaan dari setiap gangguan keamanan, serta menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku dilingkungan kerja perusahaan.

Security bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk serta ruangan dalam bank.

### **Pramubakti**

Pramubakti bertugas untuk membantu kelancaran sosial perusahaan. Kegiatan pramubakti membantu administrasi seperti fotocopy, pengantaran dan penjemputan dokumen, dan menjaga kebersihan lingkungan perusahaan.

## **Pengemudi**

Pengemudi bertugas mengantar pejabat bank menggunakan kendaraan operasional perusahaan dan juga bertanggung jawab atas perawatan inventaris kendaraan perusahaan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada 57 responden. Kuisisioner ini disebarakan langsung kepada responden yang sedang bekerja pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab.Jambi

##### 4.1.1. Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel adalah sebagai berikut :

##### 4.1.1.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel.4.1.**  
**Responden Menurut Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	29	50,9
2	Laki-laki	28	49,1
	Jumlah	57	100

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian ini didominasi perempuan dengan komposisi yaitu sebanyak 50,9 % sedangkan yang Laki Laki sebanyak 49,1 %.

#### 4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel.4.2.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal**

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SLTA/Sederajat	22	38,6
2	D3	2	3,5
3	S1	33	57,9
4	S2	-	-
	Jumlah	57	100

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden pendidikan terakhir responden SLTA sebanyak 38,6 %, serta D3 sebanyak 3,5 % serta S1 sebanyak 57,9 %.

#### 4.1.1.3. Karakteristik Responden Menurut Umur

Karakteristik responden menurut umurnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel.4.3.**  
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

NO	Umur Responden (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<25	44	77,2
2	25-30	12	21,1
3	30-35	1	1,8
4	35-40	-	-
	Jumlah	57	100

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa komposisi usia responden terbanyak pada usia <25 tahun sebanyak 77,2 %, usia 25-30 sebanyak 21,1% tahun dan usia 30-35 tahun sebanyak 1,8 %.

#### 4.1.2. Motivasi Kerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi

Motivasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi dapat terlihat dari hasil jawaban responden sebagai berikut :

##### a. Motivasi Internal

Hasil jawaban pegawai terhadap indikator motivasi internal dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.4.**  
**Jawaban Responden Terhadap Motivasi Internal**

Item	Pernyataan	SR	R	S	T	ST	SKOR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan oleh perusahaan	0	0	10	19	28	246	Sangat Tinggi
2	Pencapaian target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan	1	0	10	25	21	236	Sangat Tinggi
3	Saya merasa mendapatkan pekerjaan yang saya lakukan sangat menantang	0	1	12	19	25	239	Tinggi
4	Saya merasa perusahaan dapat memberikan penghargaan terhadap apa yang saya kerjakan	0	2	13	19	23	234	Tinggi
5	Saya merasa senang bekerja pada perusahaan	0	0	12	16	29	245	Sangat Tinggi
6	Saya merasa persaingan yang terjadi didalam perusahaan merupakan persaingan	0	3	12	18	24	234	tinggi
7	Saya merasa bersemangat dalam mengejar prestasi	0	0	7	22	28	249	Sangat Tinggi
<b>Total</b>							<b>1.683</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>240,42</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa skor jawaban sebesar 246, artinya tanggung jawab terhadap penyelesaian seluruh tugas yang diberikan dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 236, artinya pencapaian target yang telah diberikan dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 239, artinya keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan yang sifatnya menantang dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 234, artinya penghargaan yang diberikan instansi tempat kerja terhadap pencapaian hasil kerja dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 245, artinya perasaan senang dalam melaksanakan pekerjaan dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 234, artinya sikap bersaing yang sehat dalam melaksanakan pekerjaan dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 249, artinya semangat untuk meningkatkan prestasi kerja dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata skor jawaban sebesar 240,42, artinya dimensi motivasi internal dinilai sangat tinggi oleh pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab.Jambi.

#### **b. Motivasi Eksternal**

Hasil jawaban pegawai terhadap indikator motivasi eksternal dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.5.**  
**Jawaban Responden Terhadap Motivasi Eksternal**

Item	Pernyataan	SR	R	S	T	ST	SKOR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
8	Saya dapat memenuhi kebutuhan saya selama bekerja di perusahaan	0	0	16	18	23	235	Tinggi
9	Saya merasa mendapatkan pujian dari atasan selama bekerja	0	3	13	16	25	234	Tinggi
10	Saya merasa harus membalas jasa perusahaan terhadap saya	0	2	16	14	25	233	Tinggi
11	Saya mampu menunjukkan prestasi dalam bekerja	0	0	10	18	29	247	Sangat Tinggi
<b>Total</b>							<b>949</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>237,25</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 235, artinya saya dapat memenuhi kebutuhan saya selama bekerja di perusahaan dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 234, artinya saya merasa mendapatkan pujian dari atasan selama bekerja dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 233, artinya saya merasa harus membalas jasa perusahaan terhadap saya dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 247, artinya saya mampu menunjukkan prestasi dalam bekerja dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Secara keseluruhan diketahui rata-rata skor jawaban sebesar 237,25, artinya dimensi motivasi eksternal dinilai tinggi oleh pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab.Jambi.

#### **4.1.2.1 Kinerja Pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi**

Kinerja pegawai pada PT. Bank Maniri Taspen Cab. Jambi dapat terlihat dari hasil jawaban responden sebagai berikut :

### a. Kualitas Kerja

Hasil jawaban pegawai terhadap indikator kualitas kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6.**

#### **Jawaban Responden Terhadap dimensi Kualitas Kerja**

Item	Pernyataan	SR	R	S	T	ST	SKOR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Saya memiliki kemampuan bekerja dengan benar	0	0	11	12	34	251	Sangat Tinggi
2	Saya mampu meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja	0	1	16	14	26	236	Tinggi
3	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	0	0	13	21	23	238	Tinggi
<b>Total</b>							725	
<b>Rata-Rata</b>							241,66	Sangat Tinggi

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 251, artinya Saya memiliki kemampuan bekerja dengan benar dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 236, artinya saya mampu meminimalisir tingkat kesalahan dalam kerja dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 238, artinya saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dinilai tinggi oleh pegawai.

Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata skor jawaban sebesar 241,66, artinya dimensi kualitas kerja dinilai sangat tinggi oleh pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

### b. Ketepatan Waktu

Hasil jawaban pegawai terhadap indikator ketepatan waktu dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7.**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas**

Item	Pertanyaan	SR	R	S	T	ST	SKOR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
4	Saya bekerja sesuai prosedur yang telah di tetapkan oleh perusahaan	0	0	9	16	32	251	Sangat tinggi
5	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	0	0	13	15	29	244	Sangat Tinggi
							<b>495</b>	
	<b>Rata-rata</b>						<b>247,5</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa skor jawaban sebesar 251, artinya saya bekerja sesuai prosedur yang telah di tetapkan oleh perusahaan dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 244, artinya saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata skor jawaban sebesar 247,5, artinya dimensi ketepatan waktu dinilai sangat tinggi oleh pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

**c. Inisiatif**

Hasil jawaban pegawai terhadap indikator inisiatif dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8.**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif**

Item	Pertanyaan	SR	R	S	T	ST	SKOR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
6	Saya berkeinginan mengetahui kemajuan apa yang telah saya kerjakan	0	0	9	20	28	247	Sangat tinggi
7	Saya mampu menerapkan metode kerja yang baik	0	0	9	23	25	244	Sangat Tinggi
8	Saya proaktif dalam mencari tata kerja	0	0	12	23	22	238	Tinggi
9	Saya bersedia memberikan informasi benar dalam perusahaan	0	2	13	15	27	238	Tinggi
	<b>Total</b>						<b>967</b>	

	<b>Rata-rata</b>						<b>241,75</b>	<b>Sangat Tinggi</b>
--	------------------	--	--	--	--	--	---------------	----------------------

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 247, artinya saya berkeinginan mengetahui kemajuan apa yang telah saya kerjakan dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 244, artinya saya mampu menerapkan metode kerja yang baik dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 238, artinya proaktif dalam mencari tata kerja dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 238, artinya kesediaan memberikan informasi yang benar dalam perusahaan dinilai tinggi oleh pegawai.

Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata skor jawaban sebesar 241,75, artinya dimensi inisiatif dinilai sangat tinggi oleh pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

#### **d. Kemampuan**

Hasil jawaban pegawai terhadap indikator kemampuan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9.**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemampuan**

Item	Pertanyaan	SR	R	S	T	ST	SKOR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
10	Saya memiliki pengetahuan tentang pekerjaan saya	0	0	12	17	28	244	Sangat tinggi
11	Saya memiliki pengetahuan pekerjaan bagian lain dalam perusahaan	0	1	17	17	22	231	Tinggi
12	Saya memiliki penguasaan bidang pekerjaan saya	0	0	11	22	24	241	Sangat tinggi
	<b>Total</b>						<b>716</b>	
	<b>Rata-rata</b>						<b>238,66</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 244, artinya saya memiliki pengetahuan tentang pekerjaan saya dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 231, artinya saya memiliki pengetahuan pekerjaan bagian lain dalam perusahaan dinilai tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 241, artinya penguasaan terhadap bidang pekerjaan dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Secara keseluruhan diketahui rata-rata skor jawaban sebesar 238,66, artinya dimensi kemampuan dinilai tinggi oleh pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

#### e. Komunikasi

Hasil jawaban pegawai terhadap indikator komunikasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.10.**  
**Jawaban Responden Terhadap Dimensi Komunikasi**

Item	Pertanyaan	SR	R	S	T	ST	SKOR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
13	Saya berusaha menjaga kekompakkan kerja dalam perusahaan saya	0	0	11	15	31	248	Sangat Tinggi
14	Saya memiliki kemampuan membina kerja sama tim bekerja	0	0	12	21	24	240	Sangat Tinggi
<b>Total</b>							<b>488</b>	
<b>Rata-rata</b>							<b>244</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 248, artinya usaha menjaga kekompakan tim kerja dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Berdasarkan tabel diatas diketahui skor jawaban sebesar 240, artinya saya memiliki kemampuan membina kerja sama tim dalam bekerja dinilai sangat tinggi oleh pegawai.

Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata skor jawaban sebesar 244 artinya dimensi komunikasi dinilai sangat tinggi oleh pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

#### 4.1.2.2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi

##### a. Persamaan Regresi

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi berdasarkan perhitungan SPSS dapat dilihat sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,067	,137		,2494	,000
	Motivasi kerja	,937	,046	,940	20,345	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan keterangan diatas diketahui persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,067 + 0,937X$$

Koefisien variabel motivasi kerja sebesar 0,937 artinya jika tingkat motivasi kerja mengalami kenaikan sebesar 1 % maka kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi akan mengalami kenaikan sebesar 0,937 %.

Konstanta sebesar 0,067 artinya jika variabel motivasi kerja konstan, maka kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi sebesar 0,067.

### **b. Koefisien Korelasi dan Determinasi ( $R^2$ )**

Hasil perhitungan SPSS untuk melihat koefisien korelasi dapat dilihat pada model summary berikut ini :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 <sup>a</sup>	,643	,641	,25523

a. Predictors: (Constant), Motivasi kerja

#### **Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi adalah 0,730, artinya terdapat hubungan yang erat antara variabel X atau motivasi kerja dan Y atau kinerja pegawai yaitu sebesar 73,0%

#### **Koefisien Determinasi( $r^2$ )**

Dari hasil pengujian determinasi maka diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,643 angka ini menyatakan bahwa variabel X atau motivasi kerja mampu menjelaskan variabel Y atau kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi sebesar 64,3 % sebaliknya 35,7 % disebabkan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Seperti, kompensasi, budaya kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, dll.

#### **d. Uji Hipotesis**

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel motivasi kerja (X) terhadap kinerja pegawai (Y).

Kriterianya :

$H_0$  = tidak ada pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

$H_a$  = ada pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

Menghitung t tabel (Supardi, 2013:233) menentukan harga t<sub>tabel</sub> yaitu didapat dari membaca tabel distribusi t untuk taraf signifikansi ( $\alpha$  tertentu) dan  $dk = n - k - 1$ . Dalam hal ini  $n =$  banyaknya pasang data (sampel unit analisis) dan  $k =$  banyaknya variabel bebas atau  $57 - 1 - 1 = 55$  dan t tabel = 1.67303.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  20,345 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.67303. Jadi  $t_{hitung} 20,345 > t_{tabel} 1.67303$ . Maka keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian ada pengaruh signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

#### **4.2. Analisis dan Pembahasan**

Kinerja pegawai yang merupakan hasil olah pikir dan tenaga serta motivasi dari seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dapat berujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide pemecahan suatu persoalan, inovasi baru suatu produk barang atau jasa, bisa juga merupakan penemuan atas prosedur kerja yang lebih efisien. Kinerja yang baik dapat diartikan sebagai suatu

proses kerja yang baik pula, suatu proses yang mengikuti, misalnya prosedur operasi yang standar atau norma-norma yang berlaku dalam pekerjaan atau jabatan

#### 4.2.1. Analisis Motivasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

Hasil rekap jawaban responden terhadap motivasi kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel. 4.11.**  
**Rekap Jawaban Indikator Motivasi Kerja**

No Urut	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Saya memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang di bebaskan oleh perusahaan	246	Sangat tinggi
2	Saya mampu mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan	236	tinggi
3	Saya merasa mendapatkan pekerjaan yang saya lakukan sangat menantang	239	tinggi
4	Saya merasa perusahaan dapat memberikan penghargaan terhadap apa yang saya kerjakan	234	Tinggi
5	Saya merasa senang bekerja pada perusahaan	245	Sangat Tinggi
6	Saya merasa persaingan yang terjadi didalam perusahaan merupakan persaingan sehat	234	Tinggi
7	Saya merasa bersemangat dalam mengejar prestasi bekerja	249	Sangat Tinggi
8	Saya dapat memenuhi kebutuhan saya selama bekerja di perusahaan	235	Tinggi
9	Saya merasa mendapatkan pujian dari atasan selama bekerja	234	Tinggi
10	Saya merasa harus membalas jasa perusahaan terhadap saya	233	Tinggi
11	Saya mampu menunjukkan prestasi dalam bekerja	247	Sangat Tinggi
	<b>Total</b>	<b>2.632</b>	
	<b>Rata – rata</b>	<b>239,27</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui rata-rata skor jawaban sebesar 239,27 artinya motivasi kerja dinilai tinggi oleh pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab.Jambi . Kondisi demikian menunjukkan bahwa pegawai memiliki semangat yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan.

Jawaban pegawai yang tertinggi berkaitan dengan indikator bersemangat dalam mengejar prestasi dengan skor jawaban sebesar 249. Dengan kata lain pegawai bersemangat dalam mengejar prestasi.

Sedangkan jawaban responden terendah berkaitan dengan indikator merasa harus membalas jasa perusahaan terhadap saya dengan skor jawaban 233. Kondisi demikian disebabkan karena ada kemungkinan hasil kerja atau karya pegawai kurang dihargai atau tidak mendapat tindak lanjut. Dengan demikian maka ada baiknya pimpinan memberikan apresiasi lebih terhadap hasil kerja pegawainya.

Sementara itu hasil jawaban responden berdasarkan dimensi motivasi kerja dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel.4.12.**  
**Prioritas Jawaban Responden Terhadap Dimensi Motivasi Kerja**

No	Keterangan	Skor rata-rata	Keterangan
1	Motivasi eksternal	240,42	Sangat Tinggi
2	Motivasi internal	237,25	Tinggi

Sumber : data primer (diolah)

Jawaban pegawai yang tertinggi yaitu untuk dimensi motivasi eksternal dengan rata-rata skor jawabannya sebesar 240,42. Kenyataan ini menunjukkan bahwa dukungan dari lingkungan kerja sangat tinggi dalam memberikan semangat

kepada pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang positif dapat membuat pegawai lebih fokus dalam bekerja dan berkarya.

Sedangkan jawaban pegawai terendah yaitu untuk dimensi motivasi internal dengan rata-rata skor sebesar 237,25. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pimpinan harus berusaha lebih memberikan motivasi kepada pegawainya untuk menyelesaikan pekerjaan. Dengan kata lain pimpinan harus lebih menumbuhkan kembangkan motivasi di dalam diri pegawai yang bersangkutan untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik. Selain itu apresiasi yang tinggi perlu diberikan kepada pegawai yang berprestasi tinggi.

#### 4.2.2. Analisis Kinerja Pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi

Adapun hasil rekap jawaban responden terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.13.**  
**Rekap Jawaban Indikator Kinerja**

No Urut	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Saya memiliki kemampuan bekerja dengan benar	251	Sangat tinggi
2	Saya mampu meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja	236	tinggi
3	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	238	Sangat tinggi
4	Saya bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan	251	Sangat tinggi
5	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	244	Sangat tinggi
6	Saya berkeinginan mengetahui kemajuan	247	Sangat Tinggi
7	Saya mampu menerapkan metode kerja yang baik	244	Sangat Tinggi
8	Saya proaktif dalam mencari tata kerja	238	Tinggi
9	Saya bersedia memberikan informasi benar dalam perusahaan	238	Tinggi
10	Saya memiliki pengetahuan tentang pekerjaan	244	Sangat

	saya		Tinggi
11	Saya memiliki pengetahuan pekerjaan bagian lain dalam perusahaan	231	Tinggi
12	Saya emiliki penguasaan bidang pekerjaan	241	Sangat Tinggi
13	Saya berusaha menjaga kekompakan kerja dalam perusahaan saya	248	Sangat Tinggi
14	Saya memiliki kemampuan membina kerja sama tim dalam bekerja	240	Sangat Tinggi
	<b>Total</b>	<b>3.153</b>	
	<b>Rata – rata</b>	<b>225,21</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui rata-rata skor jawaban sebesar 225,21 artinya kinerja dinilai tinggi oleh pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi Hasil jawaban tertinggi berkaitan dengan indicator memiliki kemampuan bekerja dengan benar dengan skor jawabannya sebesar 251. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pegawai sangat memilki kemampuan bekerja dengan benar terhadap pekerjaan mereka selama ini. Pimpinan harus segera memberikan tanggapan terhadap hasil kerja dari pegawainya.

Sedangkan jawaban terendah berkaitan dengan indicator memiliki pengetahuan pekerjaan bagian lain dengan skor jawabannya sebesar 231. Kenyataan ini menunjukkan bahwa memiliki pengetahuan pekerjaan bagian lain Sementara itu hasil jawaban responden berdasarkan dimensi kinerja pegawai sebagai berikut :

**Tabel 4.14.**  
**Prioritas Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kinerja**

No	Dimensi	Skor rata-rata	Keterangan
1	Kualitas kerja	241,66	Tinggi
2	Ketepatan kerja	247,5	Tinggi
3	Inisiatif	241,75	Tinggi
4	Kemampuan	238,66	Tinggi
5	Komunikasi	244	Tinggi

Sumber : Data primer (diolah)

Pegawai menempatkan dimensi ketepatan kerja dengan rata-rata skor jawabannya sebesar 247,5. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki keinginan yang tinggi untuk menjaga kedisiplinan waktu guna menyelesaikan pekerjaan. Ketepatan kerja yang didasarkan pada pertimbangan ilmiah dari hasil suatu penelitian tentu saja akan lebih berhasil guna dalam mengatasi kedisiplinan. Sedangkan dimensi terendah menurut pegawai adalah dimensi kemampuan dengan rata-rata skor jawabannya sebesar 238,66. Kenyataan ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai masih sangat perlu untuk terus ditingkatkan. Pegawai diberi kesempatan yang tinggi untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuan ilmiahnya.

#### **4.2.3. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi**

Hasil perhitungan dengan hasil SPSS diketahui persamaan matematikanya sebagai berikut  $Y = 0,067 + 0,937X$ . Dari persamaan tersebut terlihat adanya pengaruh yang positif antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi. Kenyataan ini dibuktikan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,937, artinya jika variabel motivasi kerja mengalami kenaikan sebesar 1 % maka kinerja pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi akan mengalami kenaikan sebesar 0,937.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana terhadap indikator motivasi kerja dengan kinerja pegawai menunjukkan adanya pengaruh yang menjadi fakta di PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.16 berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil analisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Variabel Independet	Variabel Dependent	Konstanta	R Square	t-hitung	t-tabel
Motivasi kerja	Kinerja	0,067 (a) 0,937 (b)	0,643	20,345	1,67303

*Sumber: Hasil olah SPSS*

Dilihat dari tabel diatas, menunjukkan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja dengan koefisien regresi sebesar 0,067. Artinya setiap dimensi dan indikator pada motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Selain itu juga, berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa R-Square sebesar 0,643 artinya motivasi kerja mampu mempengaruhi kinerja pegawai yang ada di PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi sebesar 64,3 % dan sisa 35,7 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, misalnya gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan lain-lain.

Kemudian dilihat dari tabel yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 20.345 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,67303, dengan dinilai signifikan  $0,00 > 0,05$ . Hal ini mengartikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Motivasi kerja pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi di kategorikan tinggi dengan rata rata skor yaitu 239,27%. Kinerja pegawai pada PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi di kategorikan tinggi dengan rata rata skor yaitu 225,21%.
2. Kinerja pegawai mempunyai hubungan erat dengan koefisien korelasi adalah 0,730 hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja mampu memberikan hubungan sebesar 73,0% terhadap kinerja dan memberikan pengaruh dengan koefisien determinasinya 0,643 hal tersebut menunjukkan bahwa mampu memberikan pengaruh sebesar 64,3%.
3. Berdasarkan uji statistik tabel yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 20.345 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,67303, dengan dinilai signifikan  $0,00 > 0,05$ . Hal ini mengartikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi.

## **5.2. Saran-saran**

Bagi pihak PT. Bank Mandiri Taspen Cab. Jambi penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pimpinan memberikan motivasi tantangan berupa reward yang jelas kepada pegawai yang mampu bekerja dengan baik. Dengan demikian maka pegawai semangat untuk mewujudkan tantangan tersebut.
2. Pengawasan pimpinan hendaknya lebih diefektifkan lagi, sehingga kesalahan dan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan dapat diminimalisir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto, 2003, *Pengantar Statistik*, Penerbit Gramedia, Jakarta
- Handoko, T. Hani, 2005, *Manajemen*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Toko Gunung Agung, Jakarta
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Riset*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kaswan, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta
- Nitisemitto, Alex, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung
- Rivai, Veithizal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Simamora, 2007, *Manajemen Kepegawaian*, Ghalia, Jakarta
- Sutrisno, Edy, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Suwatno, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Alfabeta, Bandung
- Syekh, Sayid, 2011, *Pengantar Statistik Ekonomi*, Gaung Pesada Press, Jakarta
- Umar, Husein, 2001, *Riset Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2003, *Pengantar Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Triton, 2009, *Mengelola Sumber Daya Manusia*, Penerbit Oryza, Yogyakarta
- Uno, Hamzah, 2008, *Teori Motivasi dan Pengukurannya*, Bumi Aksara, Jakarta