

---

---

**Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja  
Account Officer (AO) Pada Bank Swasta Di Kota Ternate**

Suharli Manoma

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

Email: [suharli@gmail.com](mailto:suharli@gmail.com)

**Abstrak**

Received: 27 Februari 2017

Reviewed: 1 Maret 2017

Accepted: 21 April 2017

Published: 28 April 2017

Banyaknya persaingan kualitas produk, kualitas pelayanan harga dan lain-lain haruslah diikuti dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia (SDM) yang dimiliki. Hal ini disebabkan karena perusahaan memerlukan tenaga kerja untuk menjalankan aktifitas usahanya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Account Officer* (AO). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer yaitu data yang di peroleh dengan cara survei pada Bank Swasta di Kota Ternate dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada responden. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja bernilai positif sebesar 3,905 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif motivasi kerja terhadap *account officer*, dan kepuasan kerja bernilai positif sebesar 3,247 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *account officer*.

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Account Officer (AO).

**PENDAHULUAN**

Banyaknya persaingan kualitas produk, kualitas pelayanan harga dan lain-lain haruslah diikuti dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia (SDM) yang dimiliki. Hal ini disebabkan karena perusahaan memerlukan tenaga kerja untuk menjalankan aktifitas usahanya. Sehingga mengakibatkan perusahaan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, karena dalam perbankan saat ini lebih banyak menjual produk peminjaman kredit kepada nasabah, maka perusahaan perbankan haruslah memperhatikan sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Salah satunya adalah bagian *account officer* (AO) (Robbins dan Judge, 2011).

*Account officer* (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank. Karena pentingnya masalah SDM dalam penjualan produk kredit dari perbankan, sehingga bank berusaha sebaik mungkin mencetak para *Account officer* (AO), agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, mengingat banyaknya hal-hal yang harus dipertimbangkan seorang *account officer* dalam mencari nasabah. Adapun tugas-tugas yang biasanya dilakukan

sebagai *account officer* adalah memasarkan kredit, membuat analisis kredit termasuk analisis keuangan. Agar nantinya bisa diperkirakan berapa jumlah kredit yang bisa dicairkan (Handoko, 2010).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya, (Handoko, 2010). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Menurut Al Ahmadi (2009) kepuasan kerja mempengaruhi kinerja seseorang. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya. Semua jenis perusahaan sebenarnya membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan hal kepuasan kerja para karyawannya. Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya (Handoko, 2010). Perusahaan hendaknya memberikan perhatian terhadap kepuasan kerja karyawannya. Karena apabila karyawan puas terhadap pekerjaannya karyawan akan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki perilaku puas terhadap pekerjaannya biasanya memiliki ciri mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis sehingga mampu memberikan keuntungan yang nyata, tidak hanya bagi perusahaan tetapi bagi karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan otomatis akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Menurut George and Jones (2005) kepuasan kerja juga memiliki hubungan erat dengan komitmen organisasional. Kepuasan kerja merupakan aspek pertama yang dicapai sebelum seorang karyawan memiliki komitmen organisasional. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional. Sehingga komitmen organisasional memiliki hubungan yang erat dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Prabu (2005) peran pemimpin dalam sebuah organisasi bukanlah hal yang mudah namun sebagai seorang pemimpin untuk berbuat adil merupakan pekerjaan yang sulit, mengingat setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Perilaku adil bagi seorang karyawan belum tentu dinilai adil oleh karyawan lainnya. Hubungan yang dekat serta komunikasi yang baik antara seorang pemimpin dan karyawannya merupakan salah satu cara yang dapat memberikan motivasi kerja kepada karyawan sehingga karyawan merasa dihargai. Manusia pada dasarnya mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Seorang karyawan yang termotivasi, karyawan tersebut akan sekuat tenaga bekerja keras melakukan pekerjaannya dengan baik untuk keberhasilan perusahaan. Kerja keras yang dilakukan dengan adanya dorongan atau motivasi akan menghasilkan sebuah kepuasan.

Motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal, Prabu (2005). Sejalan dengan itu, Mangkunegara (2007) mengungkapkan, motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan/pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Motivasi berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan.

Motivasi yang ada di dalam diri seseorang berasal dari dalam dan luar. Sesuatu yang berasal dari luar diri seseorang dapat mempengaruhi motivasi yang berasal dari dalam diri. Menurut Mahesa (2010) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Motivasi yang merupakan suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu, perlu dilakukan pengkajian terhadap pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.

Masalah yang terjadi pada Bank swasta di antaranya Bank Muamalat, Syariah Mandiri dan Bank Danamon yang ada di Kota Ternate masih banyak terjadi, tidak terkecuali pada bank swasta yang ada di Indonesia Khususnya Kota Ternate sebagai Bank swasta yang bersaing dengan Bank Persero (BUMN) berusaha menjaga loyalitas nasabahnya dengan cara mengerahkan seluruh potensi yang dimilikinya. Tuntutan kerja yang tinggi seharusnya juga diimbangi oleh perusahaan dengan memberikan faktor-faktor yang mendukung kepuasan karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. ([malut-post.com](http://malut-post.com). Diunduh pada 2 maret-2016).

Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh motivasi dan kepuasan kerja pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, salah satunya oleh Dwija (2014) tentang pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Account officer* (AO) pada Bank swasta di Singaraja tahun 2013. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *account officer* pada bank swasta.

## TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS

### Motivasi

Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal, Prabu (2005). Sejalan dengan itu, Mangkunegara (2007) mengungkapkan, motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan/pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*) dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*). Jadi motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu, George and Jones (2005).

Berdasarkan definisi yang telah disampaikan, bahwa motivasi pada dasarnya merupakan faktor penggerak bagi tenaga penjual untuk menunjukkan prestasimaka perusahaan patut untuk mengupayakan berbagai dorongan/penggerak untuk memotivasi tenaga penjual secara eksternal agar berprestasi. Dorongan/penggerak tersebut direalisasikan dalam bentuk insentif, kesempatan pengembangan karir, perjalanan wisata, dan peningkatan gaji di atas rata-rata.

### Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Secara sederhana kepuasan kerja atau *job satisfaction* dapat disimpulkan sebagai apa yang membuat seseorang menyenangi pekerjaan yang dilakukan karena mereka merasa senang dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut Sutrisno (2012) kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan *sabotase*.

Menurut Handoko (2010) kepuasaan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya mereka. Ini terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Para atasan harus selalu memantau kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia lainnya.

Kepuasan kerja perlu untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan. Prestasi kerja yang baik mengakibatkan penghargaan yang tinggi. Bila penghargaan dipandang tidak mencukupi untuk suatu tingkat prestasi kerja mereka, ketidakpuasaan kerja cenderung terjadi. Kondisi kepuasaan atau ketidakpuasaan kerja tersebut selanjutnya menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang. Jadi, hubungan prestasi dan kepuasaan kerja menjadi sistem yang berlanjut, Handoko (2010: 36).

Aspek-aspek yang menentukan kepuasan kerja menurut Robbins (2011) adalah sebagai berikut:

- 1) Kerja yang secara mental menantang
- 2) Ganjaran yang pantas
- 3) Rekan sekerja yang mendukung.
- 4) Kondisi kerja yang mendukung

- 5) Kesesuaian antara kepribadian-pekerjaan
- 6) Teori kesesuaian antara kepribadian-pekerjaan yang dikemukakan

### **Faktor-faktor Kepuasan Kerja**

Robbins (2011) yang mengutip Luthans dan Spector menyatakan, ada lima faktor penentu kepuasan kerja yang disebut dengan *Job Descriptive Index* (JDI) yaitu:

a. Pekerjaan itu sendiri

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini menjadi sumber mayoritas kepuasan kerja.

b. Gaji

Menurut penelitian Theriault, kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

c. Kesempatan atau promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

d. Supervisor

Kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan.

e. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

Menurut Hasibuan (2005) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Balas jasa yang adil dan layak
2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keadilan
3. Berat ringannya pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
7. Sifat pekerjaan

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerjakaryawannya menurut Mangkunegara (2007):

1. Orang akan lebih puas dengan pekerjaan yang mereka nikmati dari pada yang membosankan. Walaupun beberapa pekerjaan memang bersifat membosankan, tetap ada beberapa cara untuk menyuntikkan beberapa level kedalam setiap pekerjaan. Teknik-teknik kreatif yang telah diterapkan misalnya memindahkan bunga dari meja satu orang ke yang lainnya setiap setengah jam dan mengambil gambar lucu orang lain ketika sedang bekerja lalu memasukkannya ke papan *bulletin*.
2. Ketika orang merasa bahwa mereka dibayar atau diberi imbalan secara adil, maka kepuasan kerja mereka cenderung akan meningkat.
3. Semakin orang merasa bahwa mereka mampu memenuhi kesenangan atau minat mereka saat bekerja, semakin mereka akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan tersebut.
4. Orang jauh lebih merasa puas terhadap pekerjaan yang memungkinkan mereka untuk mencapai keberhasilan dengan memiliki kontrol secara bebas tentang bagaimana mereka melakukan tugas-tugas mereka.

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

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di 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 (Rivai dan Sagala, 2009).

Menurut Maharjan (2012) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai karena termotivasi dengan pekerjaan dan puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Tiap individu cenderung akan dihadapkan pada hal-hal yang mungkin tidak diduga sebelumnya didalam proses mencapai kebutuhan yang diinginkan sehingga melalui bekerja dan pertumbuhan pengalaman, seseorang akan memperoleh kemajuan dalam hidupnya.



*Account officer* (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank. Karena pentingnya masalah SDM dalam penjualan produk kredit dari perbankan, sehingga bank berusaha sebaik mungkin mencetak para *Account officer* (AO), agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, mengingat banyaknya hal-hal yang harus dipertimbangkan seorang *account officer* dalam mencari nasabah. Adapun tugas-tugas yang biasanya dilakukan sebagai *account officer* adalah memasarkan kredit, membuat analisis kredit termasuk analisis keuangan. Agar nantinya bisa diperkirakan berapa jumlah kredit yang bisa dicairkan, Handoko (2010).

Dengan adanya tugas-tugas tersebut, biasanya orang-orang yang bekerja sebagai *account officer* adalah orang akuntansi karena orang akuntansi salah satu yang mengerti tentang ketentuan dalam pemberian kredit dan menganalisa keuangan atau usaha dari nasabah. Sehingga tidak sembarangan orang bisa dijadikan sebagai *account officer*. Jadi perusahaan harus memperhatikan kinerja dari *account officer* tersebut. Untuk mengetahui kinerja dari karyawan untuk perusahaan dapat dilihat dari motivasi dari perusahaan kepada karyawan dan dilihat dari kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, dalam hal ini adalah *account officer*. George and Jones (2005).

Ada 3 faktor utama yang berpengaruh pada kinerja yaitu individu (kemampuanbekerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja), dan dukungan organisasional(kesempatan untuk bekerja). Sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah yang merancang, menghasilkan dan meneruskan pelayanan-pelayanan. Karena salah satu sasaran dari manajemen sumber daya manusia adalah menciptakan kegiatan-kegiatan yang merupakan kontribusi menuju *superior organization performance*. Astuti dan Dharmadiaksa (2014) kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibandingkan dengan standar kerja atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya.

### Penilaian Kinerja

Para karyawan harus tahu lebih dulu atas dasar apa dan bagaimana cara penilaian yang dilakukan oleh atasan untuk mendukung tujuan dari departemen atau perusahaan secara menyeluruh. Di bawah ini terdapat pedoman untuk menetapkan tujuan tertentu diantaranya :

1. Menugaskan tujuan yang spesifik: karyawan dengan tugas yang spesifik biasanya menunjukkan kinerja yang lebih baik dari pada sebaliknya.
2. Menugaskan tujuan yang terukur : tujuan dalam istilah-istilah yang terukur dan masukkan tanggal atau batas waktu pencapaian.
3. Menugaskan tujuan yang menantang tapi realistis untuk dilakukan: tujuan harus menantang tapi tidak terlalu sulit hingga tampak tidak realistis atau tidak mungkin.
4. Mendorong partisipasi: menetapkan tujuan secara partisipatif cenderung akan menentukannya secara tujuan yang lebih sulit. Kenyataannya adalah tujuan yang lebih sulit, bukan karena ditetapkan secara partisipatif, menjelaskan kinerja yang lebih baik. Tujuan harus spesifik dan menyatakan dengan menjelaskan hasil yang diharapkan, harus terukur dan menjawab pertanyaan dengan inti kata seberapa banyak, harus dapat dicapai dan tidak terlalu sulit atau terlalu mudah serta relevandan diturunkan dari apa yang ingin dicapai oleh manajer dan perusahaan.

Alasan-alasan dilakukannya penilaian kinerja terhadap bawahan

1. Penilaian harus memainkan peran yang terintegrasi dalam proses manajemen kinerja perusahaan.
2. Penilaian memungkinkan atasan dan bawahan menyusun sebuah rencana untuk mengoreksi semua kekurangan yang ditemukan dalam penilaian dan untuk menegaskan hal-hal yang telah dilakukan dengan benar.
3. Penilaian harus melayani tujuan perencanaan karier dengan memberikankesempatan meninjau rencana karier karyawan dengan memperhatikan kekuatan dan kelemahan secara spesifik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Dwija (2014) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini karena kinerja karyawan merupakan tindakan, perilaku dan hasil yang dapat diukur di manakaryawan terikat atau yang dilakukan karyawan yang berhubungan dengan tujuan organisasi dan berkontribusi pada tujuan organisasi.

H<sub>1</sub> : Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account officer* (AO)

Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman

kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Secara sederhana kepuasan kerja atau *job satisfaction* dapat disimpulkan sebagai apa yang membuat seseorang menyenangi pekerjaan yang dilakukan karena mereka merasa senang dalam melakukan pekerjaannya, Robbins dan Judge (2011). Kepuasan kerja perlu untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan.

H<sub>2</sub> : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *account officer* (AO)

H<sub>3</sub> : Motivasi kerja dan Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account officer* (AO)

## **METODE PENELITIAN**

### **Subyek Penelitian**

Partisipan yang dilibatkan dalam eksperimen penelitian adalah Seluruh Bank Swasta di Kota Ternate. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh *Account officer* (AO) yang bekerja pada Bank Swasta di Kota Ternate, yang terdiri dari Bank Muamalat sebanyak 2 responden, Bank Syariah Mandiri sebanyak 2 responden, Bank BTPN sebanyak 3 responden, Bank Mega sebanyak 3 responden, Bank Sinar Mas sebanyak 2 responden, Bank Danamon sebanyak 3 responden, Bank Artah Graha sebanyak 3 responden, Bank Nabu sebanyak 3, Bank BCA sebanyak 3 responden, May Bank sebanyak 3 responden dan Bank BPR sebanyak 3 responden. Sehingga keseluruhan sampel sebanyak 30 responden. Berikut akan diuraikan jumlah Bank Swasta di Kota Ternate beserta Jumlah *Account officer* (AO).

**Tabel 1 Nama-nama Bank Swasta**

No	Nama Bank Swasta	<i>Account officer</i> (AO)	Kuesioner yang akan disebar
1	Bank Muamalat	2	2
2	Bank Syariah Mandiri	2	2
3	Bank Danamon	3	3
4	Bank BTPN	3	3
5	Bank Sinar Mas	2	2
6	Bank Mega	3	3
7	Bank Artah Graha	3	3
8	Bank Nabu	3	3
9	Bank BCA	3	3
10	May Bank	3	3
11	Bank BPR	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>30</b>

Sumber: Hasil Olah Peneliti 2016

### **Uji Validitas**

Validitas adalah kecermatan suatu item atau instrumen data dalam mengukur apa yang ingin diukur. Hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap sesuatu yang ingin diungkap (Priyatno, 2012). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu program statistik. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan *r* tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai posisi positif dan *r* hitung  $\geq r$  tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika *r* hitung  $< r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid". Uji validitas dalam penelitian menggunakan bantuan *software* SPSS untuk memperoleh hasil terarah.

### **Uji Reabilitas**

Reliabilitas pengukuran dibuktikan dengan konsistensi. Menurut Jadongan Sijabat (2014) mengemukakan reliabilitas adalah konsistensi menunjukkan seberapa baik item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Ukuran reliabilitas pada umumnya dapat dilihat berdasarkan *Alfa Cronbach*. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Alfa Cronbach* semakin dekat *Alfa Cronbach* dengan 0.6 semakin tinggi reliabilitasnya. Menurut Sekaran dalam buku Duwi Priyatno bahwa reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan diatas 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

### **Uji asumsi Klasik**

Pengujian regresi linear berganda dapat dilakukan setelah model dari penelitian ini memenuhi syarat-syarat yaitu lolos dari asumsi klasik seperti data tersebut harus didistribusi secara normal, untuk itu sebelum melakukan pengujian regresi linear berganda perlu dilakukan terlebih dahulu pengujian asumsi klasik.

### Uji Normalitas

Pengujian ini dimaksud untuk menguji apakah dalam model regres, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk model regresi yang baik digunakan data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Data dikatakan berdistribusi normal jika memenuhi asumsi normalitas data yaitu data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2006).

### Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan dalam penelitian terdapat korelasi yang erat atau tidak. Modul regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil pengujian dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*) serta nilai *tolerance*. Nilai *tolerance* untuk semua variabel independen lebih besar dari 0,1. *Rule of thumb* yang digunakan untuk menentukan bahwa nilai *tolerance* tidak berbahaya terhadap gejala multikolinearitas adalah 0,1. Dari nilai VIF diketahui bahwa VIF semua variabel independen dalam penelitian ini kurang dari 10. Variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dideteksi dari nilai *tolerance* yang lebih kecil dari 0,1. Atau nilai VIF yang lebih besar dari 10.

### Uji Heterokedastisitas

Sebuah model regresi perlu dilakukan deteksi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain atau biasa disebut heterokedastisitas. Pengujian ini bertujuan untuk melihat penyebaran data. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat gambar plot antara nilai prediksi variabel independen (ZPRED) dengan residual (SRESID). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heterokedastisitas.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen (Priyatno, 2012).

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan regresi berganda (*multiple regression*). Hipotesis pertama (H1) dan hipotesis kedua (H2) akan diuji dengan menghitung korelasi parsial (*partial correlation*). Pengujian signifikansi dilakukan dengan t-test. Koefisien korelasi dinyatakan signifikan apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Dalam hal ini hipotesis alternatif diterima. Sebaliknya apabila nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis alternatif ditolak.

Hipotesis ketiga (H3) akan diuji dengan menghitung menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) secara simultan. Pengujian signifikansi dilakukan melalui F-test. Koefisien korelasi dinyatakan signifikan apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel. Dalam hal ini hipotesis alternatif ketiga (H3) diterima. Sebaliknya apabila nilai F hitung lebih kecil dari F tabel, maka hipotesis alternatif keempat ditolak. Sehingga untuk pengujian dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kinerja *Account Officer* (AO)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Slope regresi atau koefisien regresi setiap  $X_1$  dan  $X_2$

$X_1$  = Motivasi Kerja (MK)

$X_2$  = Kepuasan Kerja (KK)

$\varepsilon$  = Kesalahan (error)

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi ( $R_2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent. Koefisien determinasi ini digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependent. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel dependent dalam menjelaskan variabel independent.

**Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Ghozali, 2006). Cara untuk mengetahuinya yaitu dengan membandingkan nilai F tabel, maka hipotesis alternatif diterima. Artinya semua variabel independent secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependent.

**Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent (Ghozali, 2006). Uji statistik t ini digunakan karena memperoleh keyakinan tentang kebaikan dari model regresi dalam memprediksi. Cara untuk mengetahuinya yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel maka berarti t hitung tersebut signifikan artinya hipotesis alternatif diterima yaitu variabel independent secara individual mempengaruhi variabel dependent. Selain itu, bisa juga dilakukan dengan melihat *p-value* dari masing-masing variabel. Hipotesa diterima apabila *p-value* < 5% (Ghozali, 2006).

**HASIL PENELITIAN**

**Analisis Data**

Untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian, maka peneliti menggunakan tabel statistik deskriptif pada tabel 3. Dari tabel tersebut berdasarkan jawaban dari sampel N = 30 responden, maka menghasilkan pengukuran variabel motivasi kerja (X1) dengan nilai minimum 13, nilai maksimum 28, mean 19,63 dan *Std. Deviation* 4,484. Hasil Pengukuran variabel Kepuasan Kerja (X2) dengan nilai minimum 12, nilai maksimum 29, mean 19,70 dan *Std. Deviation* 4,843. Hasil pengukuran variabel *account officer* (Y) dengan nilai minimum 11, nilai maksimum 26, mean 17,03 dan *Std. Deviation* 4,605. Berdasarkan hasil analisis deskriptif di atas menunjukkan bahwa nilai variabel yang paling tinggi (maximum) adalah variabel motivasi kerja, sedangkan variabel yang paling rendah (minimum) adalah *account officer* dan Kepuasan Kerja.

**Tabel 2**  
**Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Motivasi Kerja (X1)	30	13	28	19,63	4,484
Kepuasan Kerja (X2)	30	12	29	19,70	4,843
<i>Account Officer</i> (Y)	30	11	26	17,03	4,605
Valid N (listwise)	30				

Sumber Hasil Olah SPSS, 2016

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas dari variabel motivasi kerja, kepuasan kerjadan *account officer*. Dari 23 pertanyaan yang diajukan kepada responden, kemudian dikelompokkan sesuai dengan variabel yang akan diuji. Untuk variabel motivasi kerja (X1) terdapat 8 pertanyaan, variabel kepuasan kerja (X2) terdapat 8 pertanyaan dan untuk variabel *account officer* (Y) terdapat 7 pertanyaan. Hasil menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan untuk variabel *account officer* memiliki kriteria valid dan nilai signifikansi di bawah 0.05, maka dapat disimpulkan butir pertanyaan motivasi kerja, kepuasan kerjadan *account officer* adalah valid. Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel 3.

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Data**



Variabel	Butir Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig	Keterangan
Motivasi Kerja (X1)	MK1	,439**	.001	Valid
	MK 2	,533**	.002	Valid
	MK 3	,762**	.000	Valid
	MK 4	,719**	.000	Valid
	MK 5	,683**	.000	Valid
	MK 6	,610**	.000	Valid
	MK 7	,362**	.004	Valid
	MK8	,311**	.001	Valid
Kepuasan Kerja (X2)	KK1	,499**	.005	Valid
	KK2	,400**	.003	Valid
	KK3	,646**	.000	Valid
	KK4	,724**	.000	Valid
	KK5	,594**	.001	Valid
	KK6	,487**	.004	Valid
	KK7	,525**	.003	Valid
	KK8	,482**	.004	Valid
Account Officer (Y)	AO1	,572**	.001	Valid
	AO2	,778**	.000	Valid
	AO3	,800**	.000	Valid
	AO4	,808**	.000	Valid
	AO5	,672**	.000	Valid
	AO6	,418**	.002	Valid
	AO7	,344**	.003	Valid

Sumber Hasil Olah SPSS, 2016

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4 di atas, menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel motivasi kerja adalah sebesar 0.601, kepuasan kerja sebesar 0.104 dan *account officer* sebesar 0.660. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach alpha* lebih besar dari nilai kritis 0.6, sehingga kuesioner yang mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

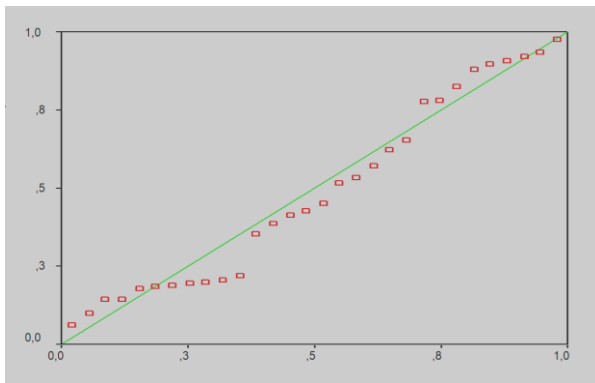
No	Variabel	Koefisien Alpha	Status
1	Motivasi Kerja (X1)	0.601	Reliabel
2	Kepuasan Kerja (X2)	0.104	Reliabel
3	<i>account officer</i> (Y)	0.660	Reliabel

Sumber: Hasil Olah SPSS, 2016

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian secara visual dapat dilakukan dengan metode gambar normal *Probability Plots*. Dengan kriteria jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Umar, 2011). Hasil uji normalitas dapat dilihat dari gambar 1.



Gambar1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1 di atas terlihat data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah adalah data yang berdistribusi normal yang artinya uji normalitas terpenuhi.

**Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi antar variabel independen. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi Multikolinearitas (Ghozali, 2006). Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, dapat diketahui bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10, demikian pula nilai *tolerance* semuanya di bawah angka 0,1, sehingga dapat disimpulkan model regresi bebas dari multikolinieritas. disajikan pada tabel 5 berikut ini.

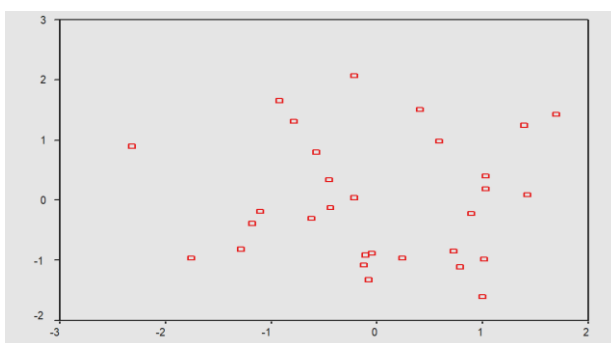
**Tabel 5**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Motivasi Kerja (X1)	,999	1,001
Kepuasan Kerja (X2)	,999	1,001

Sumber Hasil Olah SPSS, 2016

**Uji Heterokedastisitas**

Heteroskedastisitas menunjukkan adanya ketidaksamaan varians dari residual atas suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *scatterplot* antara nilai ZPRED pada sumbu X dan ZRESID pada sumbu Y. Jika *scatterplot* menghasilkan titik-titik yang tidak membentuk pola-pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2006). Berikut gambar *scatterplot* yang dihasilkan dari model regresi.



Gambar2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar 2 di atas terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Sebagaimana terlihat titik-titik itu menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen (Priyatno, 2012).

### Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t. Berikut ini merupakan hasil uji regresi dan uji t tiap hipotesis.

**Tabel 6**  
**Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22,552	5,297		4,258	,000
Motivasi Kerja (X1)	,059	,192	,057	3,905	,001
Kepuasan Kerja (X2)	,222	,178	,233	3,247	,003
<b>Uji F</b>	<b>53,722</b>				<b>.002</b>
<b>Adjusted R Square</b>	<b>0.813</b>				

Sumber Hasil Olah SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 6 dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 22,552 + 0,059X_1 + 0,222X_2 + \epsilon$$

Berdasarkan tabel 6, uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 53,722 dengan signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5$  persen), yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini layak.

Besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,813 yang berarti variabilitas variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel bebas sebesar 81,3 persen, sedangkan sisanya 18,7 persen dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi. Hal ini menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen sangat kuat.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah biasterhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R Square* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila salah satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. (Ghozali, 2006).

Hipotesis H1 menyatakan bahwa ada pengaruh positif motivasi kerja terhadap *account officer*. Hasil uji t menunjukkan bahwa motivasi kerja bernilai positif sebesar 3,905 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif motivasi kerja terhadap *account officer*, sehingga H1 diterima.

Hipotesis H2 menyatakan bahwa ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *account officer*. Hasil uji t menunjukkan bahwa kepuasan kerja bernilai positif sebesar 3,247 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *account officer*, sehingga H2 diterima.

Uji F dipergunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dikaitkan dengan hipotesis yang diajukan yaitu:

1. Hipotesis H1 menyatakan bahwa ada pengaruh positif motivasi kerja terhadap *account officer*. Hasil uji t menunjukkan bahwa motivasi kerja bernilai positif sebesar 3,905 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif motivasi kerja terhadap *account officer*, sehingga H1 diterima.

2. Hipotesis H2 menyatakan bahwa ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *account officer*. Hasil uji t menunjukkan bahwa kepuasan kerja bernilai positif sebesar 3,247 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *account officer*, sehingga H<sub>2</sub> diterima.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Account Officer**

Hipotesis H1 menyatakan bahwa ada pengaruh positif motivasi kerja terhadap *account officer*. Hasil uji t menunjukkan bahwa motivasi kerja bernilai positif sebesar 3,905 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif motivasi kerja terhadap *account officer*, sehingga H<sub>1</sub> diterima. Dari hasil pengujian hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap *account officer* pada Bank Swasta di Kota Ternate. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dirasakan oleh *account officer*, maka kinerja *account officer* akan meningkat atau sebaliknya, semakin rendah motivasi kerja maka semakin rendah kinerja *account officer*. Motivasi yang sangat diharapkan oleh karyawan pada bagian *account officer* pada bank swasta yang ada di Kota Ternate akan dapat mendorong karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga hasil yang akan dicapai dapat sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Farlen (2011) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja atau dengan kata lain pendorong semangat kerja. Menurut Sutanto dan Tania (2013) motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*). Jadi, motivasi kerja menurut Sutanto dan Tania (2013) dapat diartikan sebagai, semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Dwija (2014) tentang pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Account officer* (AO) pada Bank swasta di Singaraja. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *account officer* pada bank swasta.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Account Officer**

Hipotesis H2 menyatakan bahwa ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *account officer*. Hasil uji t menunjukkan bahwa kepuasan kerja bernilai positif sebesar 3,247 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *account officer*, sehingga H<sub>2</sub> diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *account officer* pada Bank Swasta di Kota Ternate.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh *account officer*, maka kinerja *account officer* akan meningkat atau sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah kinerja *account officer*. Karena kepuasan kerja merupakan cermin perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan di tempat kerja maka cenderung lebih efektif dari pada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja oleh karyawan pada bagian *account officer* pada bank swasta yang ada di Kota Ternate akan dapat mendorong karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga hasil yang akan dicapai sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Menurut Sutrisno (2012) kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan *sabotase*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Dwija (2014) tentang pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Account officer* (AO) pada Bank swasta di Singaraja. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *account officer* pada bank swasta.

### **Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Account Officer**

Hipotesis H3 menyatakan bahwa ada pengaruh positif motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap *account officer*. Berdasarkan tabel 6, uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 53,722 dengan signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5$  persen), Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini layak.

Hal ini karena motivasi kerja juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu perlu untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan. Prestasi kerja yang baik mengakibatkan penghargaan yang tinggi. Bila penghargaan dipandang tidak mencukupi untuk suatu tingkat prestasi kerja mereka, ketidakpuasan kerja cenderung terjadi. Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut selanjutnya menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang. Jadi, hubungan prestasi dan kepuasan kerja menjadi sistem yang berlanjut, Handoko (2010).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Dwija (2014) tentang pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Account officer* (AO) pada Bank swasta di Singaraja. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kinerja karyawan bagian *account officer* pada bank swasta.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja secara persial berpengaruh terhadap *Account officer* (AO) pada Bank swasta di Kota Ternate. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Dwija (2014) yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kinerja karyawan bagian *account officer* pada Bank swasta.
2. Kepuasan kerja secara persial berpengaruh terhadap *Account officer* (AO) pada Bank swasta di Kota Ternate. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Dwija (2014) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kinerja karyawan bagian *account officer* pada Bank swasta.
3. Berdasarkan hasil uji simultan maka dapat diketahui bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Account officer* (AO) pada Bank swasta di Kota Ternate, sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini layak. Peneliti sengaja melakukan pengujian simultan dan persialguna untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut.

1. Disarankan kepada perusahaan agar selalu memperhatikan motivasi kerja para pegawai terutama *account officer*, agar motivasi kerja pegawai meningkat. Dengan motivasi kerja yang tinggi pegawai akan lebih giat dalam bekerja. Serta memberikan peluang berupa kenaikan gaji, memfasilitasi karyawan untuk mempererat hubungan sesama rekan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang relatif lebih nyaman bagi karyawannya, mengembangkan keterampilan dan kemampuan pada karyawannya agar karyawan lebih meningkatkan kinerjanya dan menguntungkan bagi perusahaan.
2. Penelitian ini masih belum sempurna perlu dikaji lebih baik lagi karena masih banyak faktor lain selain motivasi yang mempengaruhi kinerja untuk itu disarankan bagi rekan-rekan yang ingin meneliti faktor yang mempengaruhi kinerja untuk melakukan penelitian yang lebih baik lagi.
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel bebas yang lain (seperti pengetahuan, budaya organisasi, dan lain-lain), melakukan penyempurnaan kuesioner ini, serta melakukan pemilihan waktu yang tepat ketika menyebar kuesioner. Hal ini dikarenakan agar kuesioner dalam penelitian dapat kembali dikarenakan para calon responden memiliki cukup waktu dalam pengisiannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti Ni Made Marlita Puji, Ida Bagus Dharmadiaksa. 2014. *Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Dan Kesesuaian Tugas Pada Kinerja Karyawan*. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol 9.No 2. 373-384
- Al Ahmadi. 2009. Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior Di Cv Supratex*. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis 2 (1)*.
- Anthonck, R.N. 2011. *Sistem Pengendalian Manajemen*, terjemahan kurniawan tjakrawala Jakarta: salemba empat.
- Andro, Vidriansyah. 2014. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerjaterhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Indosat Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Colquitt., LePine. & Wesson. 2009. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Dwijia Putri. 2014. *Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Account Officer (AO) Pada Bank Swasta Di Singaraja Tahun 2013*. Skripsi. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia.
- Farlen, Frans. 2011. *Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. United Tractors, Tbk Samarinda)*. Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Fisipol UPN "VETERAN" Yogyakarta. Diambil pada Agustus 2012 dipublikasikan, <http://jurnal.upnyk.ac.id>
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- George, J.M. & Jones, G.R. 2005. *Understanding and managing organizational behavior* (4th ed.). New Jersey: Upper Saddle River
- Hasibuan, Janseen, Malayu, SP. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Handoko, Hani, T. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta BPFE
- Jimoh, A.M., 2008, *Emotional Labour, Conscientiousness and Job Tenure as Predictors of Job Performance Among University Administrative Workers in Southwestern Nigerian*, *International Journal of African & African American Studies*, Vol.VII, No.2.pp.111-123
- Krivosos. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusnilawati 2013. *Effect of discipline, works motivation and organization commitment to work satisfaction in production division PT. SAMI Car Line Lamda*. Semarang: Universitas Semarang.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi (Alih Bahasa V.A. Yuwono, dkk)*. Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Andi.
- Mahesa, Deewar. 2010. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Diambil pada Oktober 2013 dipublikasikan, [eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Maharjan, Sarita. 2012. *Association between Work Motivation and Job Satisfaction of College Teachers* *Administrative and Management Review* Vol. 24, No 2, pp.45-55.
- Priyatno, Dwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Prabu, Anwar. 2005. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai BKKBN Kabupaten Muara Enim*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 3 (6).
- Rahmatullah Burhanudin. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2011. *Organizational Behaviour* (12 ed.). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sutrisno, E. 2012. *Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Gramedia.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sultan, J.P. 2012. *Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan di Radio Republik Indonesia Manado*. *Jurnal EMBA* 1( 4), 60-68.
- Sijabat, J. 2014. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Cetakan Pertama: FENommensen Medan.

- Sutanto, Eddy M. dan Tania, Anastasia. 2013. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. Dai Knife di Surabaya*. AGORA, Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis 1 (3).
- Umar, Husein. 2011. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.