

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
ACCOUNT OFFICER (AO) PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH (BPD) MALUKU –
MALUKU UTARA
(Studi Kasus Pada Seluruh Cabang di Wilayah Maluku Utara)**

Rujia Umakaapa & Suharli Manoma

Universitas Hein Namotemo

Email : suharlimanoma23@gmail.com

ABSTRACT

The amount of competition in product quality, service quality, price and others must be followed by improving the quality of the Human Resources (HR) owned. This is because companies need workers to carry out their business activities. The purpose of this study was to determine the effect of work motivation and job satisfaction on the performance of Account Officers (AO). The research method used in this study is in the form of primary data, namely data obtained by means of a survey at Bank BPD Maluku-Maluku Utara (All Branches in North Maluku Region) by distributing research questionnaires to respondents. Based on the results of this study, it shows that work motivation has a positive value of 3.905 with a significance level of 0.001 which is smaller than $\alpha = 0.05$. These results indicate that there is a positive effect of work motivation on account officers, and job satisfaction has a positive value of 3,247 with a significance level of 0.003 which is smaller than $\alpha = 0.05$. These results indicate that there is a positive effect of job satisfaction on account officers.

Keywords: Work Motivation, Job Satisfaction, Account Officer (AO).

PENDAHULUAN

Banyaknya persaingan kualitas produk, kualitas pelayanan harga dan lain-lain haruslah diikuti dengan peningkatan kualitas Sumber Daya 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: 10).

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: 35).

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: 7). Karena kinerja karyawan merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena bukan hal yang mudah untuk mencapai kinerja yang baik yang terus meningkat dari waktu ke waktu ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

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: 192). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

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 maka 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.

TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi Kerja

Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal, (Prabu, 2005: 22). Sejalan dengan itu, (Mangkunegara, 2007: 61) 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: 9).

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: 13) 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.

Menurut (Colquitt dan Wesson, 2009: 23) menjelaskan motivasi adalah suatu kumpulan kekuatan energik yang mengkoordinasi di dalam dan di luar diri seorang pekerja, yang mendorong usaha kerja dalam menentukan arah perilaku, tingkat usaha, intensitas, dan kegigihan.

Farlen (2011: 44) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja atau dengan kata lain pendorong semangat kerja. Menurut (Sutanto dan Tania, 2013: 10) 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: 44) dapat diartikan sebagai, semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu.

Sutanto dan Wijanto (2013: 15) yang mengutip (George dan Jones, 2005: 33) menjelaskan bahwa unsur motivasi kerja terbagi menjadi tiga bagian, yaitu arah perilaku, tingkat usaha dan tingkat kegigihan. Arah perilaku (*direction of behavior*) mengacu pada perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja dari banyak pilihan perilaku yang dapat mereka jalankan, baik tepat maupun tidak. Tingkat usaha berbicara mengenai seberapa keras usaha seseorang untuk bekerja sesuai dengan perilaku yang dipilih. Dalam bekerja, seorang karyawan tidak cukup jika hanya memilih arah perilaku yang fungsional bagi pencapaian tujuan perusahaan. Namun juga harus memiliki usaha untuk bekerja keras dalam menjalankan perilaku yang dipilih. Tingkat kegigihan mengacu pada motivasi kerja karyawan ketika dihadapkan pada suatu masalah, rintangan atau halangan dalam bekerja, seberapa keras seorang karyawan tersebut terus berusaha untuk menjalankan perilaku yang dipilih.

Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2011: 15) 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: 41) 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*. Mahesa (2010: 23) menyatakan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Menurut Mangkunegara, (2007: 69) menjelaskan kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan dan reaksi individu terhadap lingkungan pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung untuk berbicara secara positif mengenai organisasinya, menolong orang lain atau rekan kerjanya dan berusaha untuk melakukan lebih dari yang diharapkan dalam pekerjaannya.

Menurut Handoko, (2010: 33) kepuasan 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, 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: 36).

Menurut Rivai dan Sagala, (2009: 856) pengertian kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu dimana mereka merasa mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja.

Aspek-aspek Kepuasan Kerja

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

- 1) Kerja yang secara mental menantang
Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja
- 2) Ganjaran yang pantas
Para karyawan yang menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Oleh karena itu individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dengan cara yang adil kemungkinan besar akan merasakan kepuasan dengan pekerjaan mereka.
- 3) Rekan sekerja yang mendukung.
Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung kepuasan kerja yang meningkat. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan meningkat bila penyelia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.
- 4) Kondisi kerja yang mendukung
Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan fisik sekitar yang tidak berbahaya atau merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat dan peralatan yang memadai.
- 5) Kesesuaian antara kepribadian-pekerjaan
- 6) Teori kesesuaian antara kepribadian-pekerjaan yang dikemukakan
Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan pekerjaan akan menghasilkan individu yang lebih terpuaskan. Orang-orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaannya memiliki kemampuan untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaannya, sehingga mereka juga mempunyai probabilitas yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi.

Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Robbins (2011: 48) yang mengutip Luthans dan Spector menyatakan, ada lima faktor penentu kepuasan kerja yang disebut dengan *Job Descriptive Index (JDI)* yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini mejadi sumber mayoritas kepuasan kerja.
- 2) 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.
- 3) Kesempatan atau promosi
Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.
- 4) Supervisor
Kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan.
- 5) 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.

Meningkatkan Kepuasan Kerja

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya berdasarkan (Mangkunegara, 2007: 72):

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 ke dalam 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 : 14).

Menurut Maharjan, (2012: 66) 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 di dalam 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: 165).

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: 7).

Ada 3 faktor utama yang berpengaruh pada kinerja yaitu individu (kemampuan bekerja), 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 menetakannya 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 relevan dan diturunkan dari apa yang ingin dicapai oleh manejer 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 peencanaan karier dengan memberikan kesempatan meninjau rencana karier karyawan dengan memperhatikan kekuatan dan kelemahan secara spesifik.

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara survei pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) di wilayah Maluku Utara dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada responden.

- a. Data Primer, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara survei pada Bank BPD di Wilayah Maluku Utara dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada responden.
- b. Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder berupa jumlah *Account officer* (AO), absensi, dan profil perusahaan.

Berikut akan diuraikan jumlah Bank BPD Maluku Malut di wilayah Maluku Utara beserta Jumlah *Account officer* (AO) :

Tabel 1. Nama-nama Bank BPD Maluku Malut Wilayah Malut

No	Nama Bank BPD di Wilayah Malut	<i>Account Officer</i> (AO)	Kuesioner yang akan disebar
1	Bank BPD Cabang Ternate	3	3
2	Bank BPD Cabang Tobelo	3	3
3	Bank BPD Cabang Labuha	3	3
4	Bank BPD Cabang Soasio	3	3

5	Bank BPD Cabang Jailolo	3	3
6	Bank BPD Cabang Sanana	3	3
7	Bank BPD CP Weda	3	3
8	Bank BPD CP Daruba	3	3
9	Bank BPD CP Buli	2	2
10	Bank BPD CP Kao	2	2
11	Bank BPD CP Laiwui	2	2
Jumlah		30	30

Sumber: Hasil Olah Peneliti 2017

Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Yakni pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian. Melalui teknik ini peneliti berusaha mendapatkan informasi dan data yang benar sesuai dengan kenyataan yang ada, serta mempelajari gejala-gejala atau fakta-fakta secara empirik dilapangan.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan kuesioner merupakan satu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan responden akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel independen yang terdiri dari motivasi kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2), sedangkan variabel dependent terdiri dari kinerja *account officer* (AO) (Y). Kedua variabel tersebut sebagai berikut :

Tabel 2. Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kinerja <i>Account Officer</i> (AO) (Y).	1. Individu (kemampuan bekerja) 2. Usaha kerja (keinginan untuk bekerja), 3. Dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja)	<i>Skala liker 1-5:</i> 1 = Sangat tidak setuju (STS), 2 =Tidak setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat setuju (SS).
2	Motivasi Kerja (X1)	a. Arah perilaku, mengacu pada perilaku yang dipilih orang tersebut saat bekerja. b. Tingkat usaha, mengacu pada seberapa keras usaha seseorang dalam	<i>Skala liker 1-5:</i> 1 = Sangat tidak setuju (STS), 2 =Tidak setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat setuju (SS).

		bekerja. c. Tingkat kegigihan, lebih kepada mental seseorang dalam menghadapi masalah.	
3	Kepuasan Kerja (X2)	a. Pekerjaan itu sendiri b. Gaji c. Kesempatan atau promosi d. Supervisor e. Rekan kerja	<i>Skala liker 1-5:</i> 1 = Sangat tidak setuju (STS), 2 = Tidak setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat setuju (SS).

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Untuk memperoleh skor data dari variabel-variabel penelitian ini, digunakan instrumen dalam bentuk kuesioner dan menggunakan skala *likert* dengan rentang skor dari yang paling tinggi sampai yang paling rendah yaitu (5) sampai dengan (1). Skor 1 untuk pertanyaan sangat tidak setuju, skor 2 untuk pertanyaan tidak setuju, skor 3 untuk pertanyaan netral, skor 4 untuk pertanyaan setuju, dan skor 5 untuk pertanyaan sangat setuju.

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: 127).

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 :

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

Keterangan :

- Y = Kinerja *Account Officer* (AO)
 α = Konstanta
 β_1, β_2 = Slope regresi atau koefisien regresi setiap X_1 dan X_2
 X_1 = Motivasi Kerja (MK)
 X_2 = Kepuasan Kerja (KK)
 ε = Kesalahan (error)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian, maka peneliti menggunakan tabel statistik deskriptif pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 3. 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				

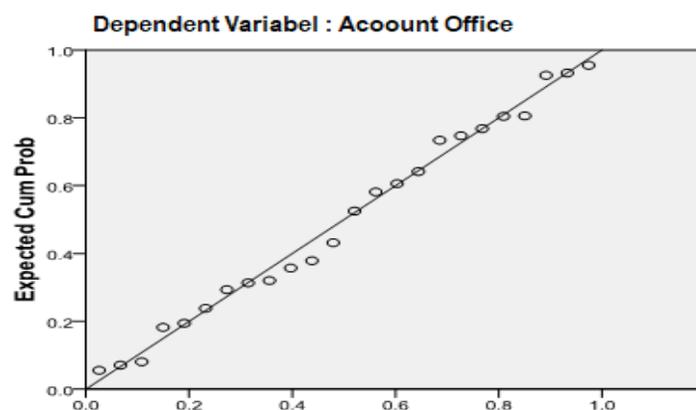
Sumber : data primer di olah, 2017

Dari tabel tersebut berdasarkan jawaban dari sampel $N = 30$ responden, maka menghasilkan pengukuran variabel motivasi kerja (X_1) dengan nilai minimum 13, nilai maksimum 28, mean 19,63 dan *Std. Deviation* 4,484. Hasil Pengukuran variabel Kepuasan Kerja (X_2) 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.

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: 181). Hasil uji normalitas dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1. diatas 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). Hasil pengujian multikolinearitas disajikan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

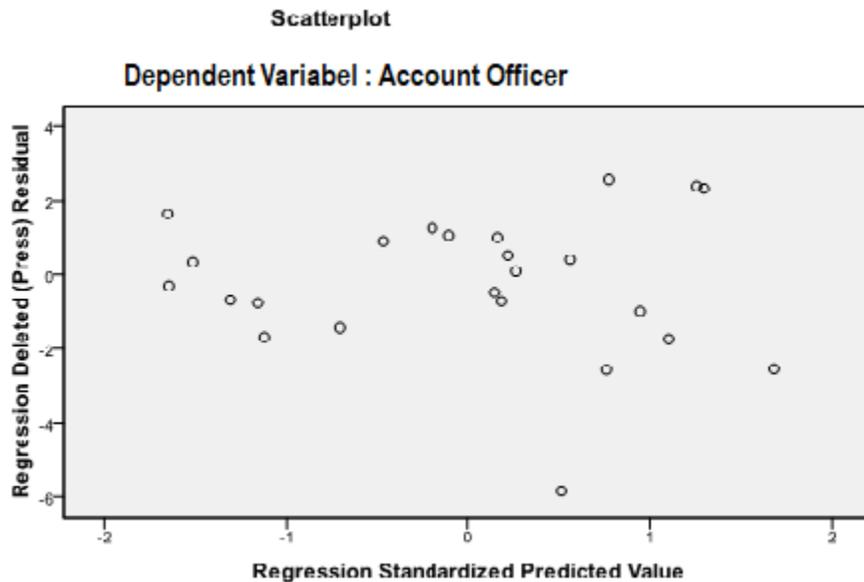
Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	Tolerance	VIF
Motivasi Kerja (X1)	,999	1,001
Kepuasan Kerja (X2)	,999	1,001

Sumber : data primer di olah, 2017.

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF lebih kecil dari 0.10, demikian pula nilai *tolerance* semuanya di bawah angka 0,1, sehingga dapat disimpulkan model regresi bebas dari multikolinieritas.

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: 105). Berikut gambar *scatterplot* yang dihasilkan dari model regresi:



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Dari 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.

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 5. 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
Uji F	53,722				.002
Ajusted R Square	0.813				

Sumber : data primer di olah, 2017.

Berdasarkan Tabel 5. dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

Berdasarkan tabel 5, 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 dependent sangat kuat.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap 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 R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila salah satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. (Ghozali, 2006: 97).

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 H₂ 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 H₁ diterima. Dari hasil pengujian hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap *account officer* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku – Maluku Utara. 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 PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku – Maluku Utara ada di wilayah Maluku Utara akan dapat mendorong karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga hasil yang akan dicapai dapat sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Farlen (2011: 44) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja atau dengan kata lain pendorong semangat kerja. Menurut Sutanto dan Tania (2013: 10) 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: 44) 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 H₂ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *account officer* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku – Maluku Utara di wilayah Maluku Utara.

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 PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku – Maluku Utara di wilayah Maluku Utara akan dapat mendorong karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga hasil yang akan dicapai sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Menurut Sutrisno (2012: 41) 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 4.8, 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: 36).

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.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka, dapat ditarik kesimpulan yaitu motivasi kerja dan kepuasan kerja secara parsial dan juga secara simultan berpengaruh terhadap *Account officer* (AO) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku – Maluku Utara pada seluruh Cabang di Wilayah Maluku Utara.

Saran

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

- a. Disarankan kepada pimpinan perusahaan untuk 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 untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan menguntungkan bagi perusahaan.
- b. Penelitian ini masih belum sempurna perlu dikaji lebih baik lagi karena masih banyak faktor lain selain motivasi yang mempengaruhi kinerja untuk itu disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih baik lagi.
- c. 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 Kerja terhadap 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, Hany, T. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta BPF
- 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

- 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: FE Nommensen 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.