



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

Mei 2022, Volume-8, Issue-1

DAFTAR ISI

Maulana Filani Rizal, Repianus	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kersik Belantian Kecamatan Jelimpo Kabupaten Landak1-11
Windi Pratiwi, Aisyah, Angga Hendharsa	Peran Self Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau12-27
Dahlia Sindi Patika, Naiyun Untung Utama	Analisis faktor-faktor yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU. Stella Maris di Pontianak.....28-36
Ery Niswan, Yesika	Analisis faktor-faktor Motivasi Kerja Karyawan di PT. MITRA KARYA SENTOSA Pontianak37-54

JURNAL PRODI MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Octaviani

Editor:

Angga Hendharsa

Puty Febriasari

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti) Zalfiwan
(Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti) Razak

Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Prodi Manajemen diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Oktaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kersik Belantian Kecamatan Jelimpo Kabupaten Landak

Maulana Filani Rizal¹⁾, Repianus²⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

maulanafilanirizal@gmail.com

Abstract

This research entitled "Public Perception on Service Making From BRI Sekadau. Therefore, in providing services should be guided by: total customer satisfaction, making quality as the primary goal in service, building quality in a process, applying your satisfaction philosophy is our service purpose, speaking facts, and establishing partnerships both internally and externally.

Complaints from the public in the administration of correspondence of various interests have not fulfilled the wishes and expectations of the needs of the community as a consumer. This complaint can not be separated from the increasing public awareness that demanded the improvement of services.

Based on the results of research conducted there is a match between the level of performance and the level of importance is equal to 94.17 which means the services provided by has been very good because it is in the range > 85%.

The dimension of service that has the highest level of compliance (Tki) is the dimension of Empathy (Emphaty), which is 98.09%, while the service dimension which has the lowest level of conformity is Reliability (Realibility), which is 91.61%. This means that the dimension of Empathy (Emphaty) has a much better performance compared to the other four dimensions.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kersik Belantian Kecamatan Jelimpo Kabupaten Landak. Oleh sebab itu, dalam memberikan layanan hendaknya berpedoman pada: kepuasan total masyarakat, menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam layanan, membangun kualitas dalam sebuah proses, menerapkan filosofi kepuasan masyarakat adalah tujuan pelayanan kami, berbicara berdasarkan fakta, dan menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal.

Keluhan dari masyarakat di dalam melakukan administrasi surat menyurat berbagai kepentingan belum memenuhi keinginan dan harapan terhadap kebutuhan masyarakat sebagai masyarakat. Keluhan ini tidak lepas dari semakin meningkatnya kesadaran masyarakat yang menuntut adanya perbaikan layanan yang diberikan oleh kantor desa.

Berdasarkan pada halaman 43 diketahui titik tertinggi dan titik terendah 1,00 – 1,79 1,80 – 2,59 2,60 – 3,39 3,40 – 4,19 4,20 – 5,00. Dan pada Tabel 4.30

diatas ditemukan titik terendah pada angka 4,04 dan titik tertinggi 3,36 sehingga dapat diketahui bahwa setelah semua rata rata skor jawaban responden dijumlahkan mendapat rata rata skor sebesar 21,10 dan kemudian jumlah rata rata skor tersebut kita bagi dengan jumlah 5 indikator kompetensi maka diperoleh rata rata sebesar 4,22 dan masuk dalam kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Kersik Belantian masuk dalam kategori Sangat Baik.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan warga dan masyarakat, negara merupakan persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini senada dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah otonom yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan, kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya otonomi maka daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk itu dibentuklah perangkat-perangkat kerja yang sistematis, yang bertujuan menjalankan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mana masing-masing pangkat atau organisasi pemerintah menjadi lebih transparan dengan adanya peraturan-peraturan tentang pelaksanaan sistem kerja.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Pemasaran

Kotler dan Keller (2007) mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Dalam manajemen pemasaran, ada empat filosofi persaingan yang secara kuat mempengaruhi suatu aktivitas manajemen pemasaran menurut Lamb dan Mcdaniel: (2001), sebagai berikut:

1. Orientasi Produksi
Suatu filosofi yang berfokus pada kemampuan internal perusahaan yang melebihi dari keinginan dan kebutuhan pasar.
2. Orientasi Penjualan
Pendapat bahwa orang akan membeli barang dan jasa yang lebih baik jika menggunakan teknik penjualan yang agresif dan penjualan yang tinggi tersebut akan mendatangkan keuntungan yang tinggi pula
1. Orientasi Pasar
Filosofi yang menganggap bahwa suatu penjualan tidak bergantung pada sebuah penjualan yang agresif tetapi lebih pada keputusan konsumen untuk membeli produk.
2. Orientasi Sosial
Suatu organisasi ada tidak hanya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen saja serta memenuhi tujuan organisasi tetapi juga untuk melindungi atau untuk mempertinggi kepentingan yang terbaik atas individu dan masyarakatnya dalam jangka panjang.

1. Pengertian Jasa

Para ahli tentang jasa telah berupaya untuk merumuskan definisi jasa yang konklusif, namun hingga sekarang belum ada satupun definisi yang diterima secara bulat. Menurut Walker, dkk (2009:9) jasa (service) adalah tidak berwujud, dan selain diberikan oleh objek fisik, dapat pula diberikan oleh orang, lembaga, tempat, dan kegiatan. Adapun menurut Kotler (2003:3): “Jasa adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangibel (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.”

Karena itulah pemasaran jasa lebih menekankan pada *total marketing concept* yang bukan hanya sekedar didukung oleh produk yang handal tetapi juga didukung oleh unsur-unsur bauran pemasaran yang lainnya. Untuk itu formula pemasaran jasa institusi dapat dilihat dari dua aspek penting yaitu :

1. *Coustomer Oriented*, yang berarti kegiatan pemasaran tidak hanya sekedar “*What we sell*”, tetapi juga menyangkut “*what customer buy*”.
2. *An innovative process*, meliputi berbagai aktivitas dan kreasi dibidang pemasaran yang ditunjang oleh “*delivery system*” yang baik.

Jadi haruslah disadari bahwa kendala produk jasa akan menjadi tidak berarti jika dalam proses penyampaian (*delivery system*) masih terdapat distorsi-distorsi, sehingga mengakibatkan “*bad marketing*” dari institusi yang bersangkutan. Berry (dalam Sya’dullah, 1997 : 46) menambahkan S untuk menggambarkan elemen pelayanan (*service*) pelanggan dari bauran pemasaran dan 2C untuk menggambarkan kepekaan pelanggan (*customer convenience*). Menurut konsep ini, tidak ada yang namanya produk, yang ada adalah jasa atau layanan (*service*).

2. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998 : 137) *quality is the degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellence, in meeting the customer's requirements*. Berry (dalam Lovelock, 1998, 137) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan 1) *Consumer perceptions of service quality result from comparing expectations prior to receiving the service and actual experience with service*. 2) *Quality evaluations derive from the service process as well as the service outcome*. Berdasarkan beberapa definisi di atas terdapat kesamaan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh dari perbandingan antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan.

Parasuraman et.al (dalam Tjiptono, 1998 : 86) mengemukakan model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa. Model konseptual tersebut meliputi :

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.

2. *Personnel need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasarkan kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

3. *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

4. *Perceived service alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap jasa cenderung akan semakin besar.

5. *Self perceived servise role*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar penyediaan jasa.

7. *Explicit service promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nono personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian atau komunikasi dengan Pegawai organisasi itu.

8. *Implicit service promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.

9. Rekomendasi/saran dari orang lain

Merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan.

10. *Past experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lampau.

Selain itu, menurut Lupiyoadi (2001;150), ada lima kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan yaitu :

1. *Gap* persepsi manajemen, yaitu perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
2. *Gap* spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. *Gap* penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. *Gap* komunikasi pemasaran yaitu kesenjangan antara penyampain jasa dan komunikasi internal.
5. *Gap* dalam pelayanan yang dirasakan yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang diharapkan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

METODE PENELITIAN

Bentuk Penelitian

Di dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode survey analisis yaitu salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak dengan obyek penelitian pada Kantor Bank BRI Pasar Inpres.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah :

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

b. Wawancara

yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung dengan responden guna memperoleh informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

c. Kuisioner

yaitu penyampaian sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden guna mengumpulkan informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

d. Studi Dokumenter

Study dokumentasi yaitu memperoleh data dari Kantor BRI Capem Sekadau yang berhubungan dengan masalah yang penulis.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Husein Umar (2000:77), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus administrasi di kantor desa Kersik Belantian jumlah populasi tersebut sebanyak sebanyak 2026 orang.

b. Sampel

Menurut Kuncoro (2003:107) “ Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara Purposive Sampling yaitu pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja dengan catatan bahwa sampel tersebut representative. Adapun untuk menentukan ukuran sampel yang diambil, penulis menggunakan Teori dari Arikunto (2010:13-185), yang menyatakan bahwa Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100

maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Oleh karena itu, penulis menetapkan 96 orang responden sebagai sampel.

3.4 Variabel Penelitian

Variable Penelitian yang digunakan adalah variable penelitian menurut Parasuaraman dalam buku Kotler (2005:123) yaitu :

Variabel	Definisi	Indikator
Bukti Fisik/ Tangibles	Penampilan fisik, seperti gedung, kebersihan, ruangan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan Kantor Desa Kersik Belantian	- Fasilitas Kantor - Ruang Tunggu - Kondisi Bangunan - Penampilan Pegawai
Keandalan / Realibility	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan	- Kesesuaian Jadwal - Kecepatan - Keandalan - Keakuratan Pengarsipan
Daya tanggap / Responsivee	Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat	- Keluangan waktu - Kemampuan - Bersedia Menangani keluhan - Kemudahan menghubungi
Kepastian/Ass urance	Jaminan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat	- Keramahan - Keamanan terjamin - Pengetahuan luas - Kepercayaan
Empati Empaty	Perhatian yang individual yang diberikan Kantor Kelurahan Tengah pada masyarakat	- Perhatian Khusus - Kemudahan komunikasi - Pemahaman - Keluwesan jam pelayanan

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Secara Kualitatif, yaitu dengan mempersentasikan jawaban responden (teknik tabulasi) kemudian dilakukan analisis.
- Secara kuantitatif, yaitu dengan memasukan beberapa rumus perhitungan sehingga didapatkan hubungan antara kinerja perusahaan dengan kepentingan yang didapatkan konsumen. Adapun rumus tersebut adalah:

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Variabel-variabel Analisis Kualitas Pelayanan

No	Kuesioner/Indikator	Skor	Kriteria
A	Tangible (Bukti Fisik)		
1	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat sangat baik	4,27	Sangat Baik
2	Tempat melakukan pelayanan terasa nyaman	4,32	Sangat Baik
3	Setiap proses pelayanan yang diberikan petugas dipermudah	4,24	Sangat Baik
4	Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan sangat disiplin	4,03	Baik
5	Akses masyarakat dalam permohonan pelayanan sangat mudah	4,19	Baik
	Rata-rata	4,21	
B	Reliability (Kehandalan)		
6	Petugas dalam melayani masyarakat sangat cermat	4,21	Sangat Baik
7	Kantor camat memiliki fasilitas yang lengkap dan layak	4,26	Sangat Baik
8	Petugas/aparatur mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan	4,24	Sangat Baik
9	Petugas memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	4,22	Sangat Baik
10	Apabila masyarakat datang maka segera dilayani	4,26	Sangat Baik
	Rata-rata	4,24	
C	Responsiveness (Ketanggapan)		
11	Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	4,24	Sangat Baik
12	Petugas dikantor desa cepat dalam melakukan pelayanan	3,91	Baik
13	Petugas dikantor desa tepat dalam melakukan pelayanan	4,13	Baik

14	Petugas/aparatur di kantor desa cermat dalam melakukan pelayanan	4,05	Baik
15	Petugas/aparatur memiliki ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan	3,88	Baik
Rata-rata		4,04	
D	Assurance (Jaminan)		
16	Pelayanan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu	3,96	Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui titik tertinggi dan titik terendah 1,00 – 1,79 1,80 – 2,59 2,60 – 3,39 3,40 – 4,19 4,20 – 5,00. Dan pada Tabel 4.30 ditemukan titik terendah pada angka 4,04 dan titik tertinggi 3,36 sehingga dapat diketahui bahwa setelah semua rata rata skor jawaban responden dijumlahkan mendapat rata rata skor sebesar 21,10 dan kemudian jumlah rata rata skor tersebut kita bagi dengan jumlah 5 indikator kompetensi maka diperoleh rata rata sebesar 4,22 dan masuk dalam kategori Sangat Baik

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Kersik Belantian masuk dalam kategori Sangat Baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Tangible, Assurance, Empati, Responsivness dan Reliability semuanya dalam keadaan baik

Saran

1. Sebaiknya pihak Kantor Desa lebih meningkatkan kinerja pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Hendaknya pihak Kantor Desa memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada variabel seperti variabel bukti fisik dengan indikator sebagai berikut : ruang tunggu dan kondisi bangunan sebaiknya lebih diperhatikan sehingga pelayanan menjadi lebih maksimal. Pada variabel keandalan Kantor Desa sebaiknya lebih memperhatikan indikator kecepatan pelayanan, keandalan pelayanan dan keakuratan pengarsipan sehingga pelayanan dapat memuaskan masyarakat.
3. Selain itu yang harus menjadi prioritas utama dalam meningkatkan pelayanan kantor desa juga harus memperhatikan beberapa hal dibawah ini :
 - Ruang tunggu yang nyaman
 - Kondisi bangunan
 - Kecepatan pelayanan yang dilakukan
 - Kendalan pelayanan
 - Keakuratan pengarsipan dokumen

- Sebaiknya kantor juga perlu melakukan beberapa hal lainnya seperti yang tergambar pada diagram kartesius antara lain :
- Kesesuaian jadwal pelayanan yang dilakukan
- Penampilan karyawan dalam melayani.
- Kelengkapan waktu pelayanan yang diberikan.
- Kemampuan karyawan dalam melayani.
- Bersedia menangani keluhan.
- Kemudahan menghubungi pegawai.
- Keamanan pengurusan yang diberikan
- Keluwesan jam pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. 1996. Manajemen Jasa. Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 1997. Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandi Tjiptono. 1998. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. Pemasaran Jasa, Bayumedia Publishing, Malang.
- Husein, Umar, SE., MM., MBA. 2000. Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran, Cetakan kedua, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Holmunt. 1996. Pasar global dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan, Usahawan No6 Tahun XXVI, Juni
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler; Philip. 2003. "Manajemen Pemasaran", Jilid I dan II, Edisi Kesebelas, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Phillip. 1997a. Manajemen Pemasaran, alih bahasa Hendro Teguh, Edisi 9, Jakarta, CV Intermedia.
- _____. 1994b. Manajemen Pemasaran, alih bahasa Wilhelmus W Bakowatun, Jilid 1 Jakarta, CV Intermedia.
- _____. 1997c. Dasar-Dasar Pemasaran, alih bahasa Alexander Sindoro, Jilid 2, Jakarta, Prenhallindo.
- Lovelock, Cristopher. 1998. Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources, London, Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M, N, M, Sc, 2001, "Manajemen Mutu Terpadu", Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- .



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

Mei 2022, Volume-8, Issue-1

DAFTAR ISI

Maulana Filani Rizal, Repianus	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kersik Belantian Kecamatan Jelimpo Kabupaten Landak1-11
Windi Pratiwi, Aisyah, Angga Hendharsa	Peran Self Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau12-27
Dahlia Sindi Patika, Naiyun Untung Utama	Analisis faktor-faktor yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU. Stella Maris di Pontianak.....28-36
Ery Niswan, Yesika	Analisis faktor-faktor Motivasi Kerja Karyawan di PT. MITRA KARYA SENTOSA Pontianak37-54

JURNAL PRODI MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Octaviani

Editor:

Angga Hendharsa

Puty Febriasari

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti) Zalfiwan
(Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti) Razak

Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Prodi Manajemen diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Oktaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari

Peran *Self Efficacy* Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau

Windi Pratiwi ¹⁾, Aisyah ²⁾, Angga Hendharsa³⁾

¹⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

Email : windi.pratiwi@upb.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine and analyze the effect of Self Efficacy and Perceived Organizational Support on the Performance of Employees of the Sanggau District Health Office. This type of research is included in quantitative research. The population in this study was 58 people, while the sample taken was 58 respondents determined based on the sensu technique. The variables in this study consisted of independent variables, namely self-efficacy and perceived organizational support, while the dependent variable was employee performance. Data collection techniques using questionnaires (questionnaires), literature studies and documentation studies. As for the data analysis technique using multiple regression analysis. This research has two output targets to be achieved, namely publishing scientific articles in accredited national or international journals as well as being a reference and evaluation medium for the Sanggau district health office in an effort to improve the performance of its employees. The results showed that Self Efficacy had a positive effect on employee performance (significance value $0.003 < 0.05$) with a t value of $(3.144) > t$ table (2.004) while Perceived Organizational Support had no effect on employee performance (significance value $0.221 > 0.05$).) with a value of t arithmetic $(1.239) < t$ table (2.004) , it can be concluded that the Perceived Organizational Support (X_2) variable has no effect on the Performance of the Sanggau District Health Service Employees.

Keywords: *Self Efficacy, Perceived Organizational Support, Performance*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 58 orang, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 58 responden ditentukan berdasarkan teknik sensus. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent yaitu *self efficacy* dan *perceived organizational support*, sedangkan untuk variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner), studi literatur dan studi dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Penelitian ini memiliki dua target luaran yang akan dicapai yaitu mempublikasikan artikel ilmiah pada jurnal nasional atau internasional yang terakreditasi serta menjadi acuan dan media evaluasi bagi pihak dinas kesehatan kabupaten sanggau dalam upaya meningkatkan kinerja pegawainya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (nilai signifikansi $0,003 < 0,05$) dengan nilai t hitung $(3,144) > t$ tabel $(2,004)$ sedangkan *Perceived Organizational Support* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai (nilai signifikansi $0,221 > 0,05$) dengan nilai t hitung $(1,239) < t$ tabel $(2,004)$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* (X_2) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.

Kata Kunci: Efikasi diri, Persepsi Dukungan Organisasi, Kinerja

PENDAHULUAN

Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau sebagai institusi utama yang berperan sebagai roda penggerak kesehatan kabupaten sanggau memiliki 4 Rumah Sakit, 2 Rumah sakit Daerah dan 2 Rumah Sakit Swasta serta 19 Puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Sanggau, dari 19 Puskesmas yang tersebar terdapat 16 Puskesmas yang berstatus rawat inap dan hanya 3 yang berstatus non-rawat inap. Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau sendiri memiliki tanggung jawab yang besar atas baik atau tidaknya tingkat Kesehatan masyarakat Kabupaten Sanggau.

Masyarakat Kabupaten Sanggau yang telah mendapatkan jaminan Kesehatan sebanyak 283.338 jiwa 57,9% dari total penduduk, dengan peserta PBI sebanyak 119.170 jiwa dan Non PBI 164.168 jiwa, hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat untuk mendapatkan jaminan Kesehatan mereka. Berdasarkan data profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau masi adanya aduan bahwa keterlambatan penanganan masi ada serta belum memenuhi semua pihak. Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau dalam pelaksanaan pelayanan Kesehatan Usia Produktif menunjukkan pelayanan yang kurang baik, berikut gambaran table mengenai Pelayanan Usian Produktif Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau melalui RS dan Puskesmas yang dibina :

Tabel 1. Pelayanan Usia 15-59 Tahun

NO	KECAMATAN	PUSKESMAS	PENDUDUK USIA 15-59 TAHUN								
			JUMLAH			MENDAPAT PELAYANAN SKRINING KESEHATAN SESUAI STANDAR					
			LAKHLAKI	PEREMPUAN	LAKHLAKI + PEREMPUAN	LAKHLAKI		PEREMPUAN		LAKHLAKI + PEREMPUAN	
						JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	TOBA	TERAJU	8.373	7.514	15.887	138	1,6	277	3,7	415	2,6
2	MELIAU	MELIAU	15.218	14.104	29.322	424	2,8	849	6,0	1.273	4,3
3	0	HARAPAN MAKMU	11.437	10.349	21.786	295	2,6	591	5,7	886	4,1
4	KAPUAS	SANGGAU	22.271	21.267	43.538	922	4,1	1.845	8,7	2.767	6,4
5	0	T.J. SEKAYAM	11.779	11.074	22.853	272	2,3	545	4,9	817	3,6
6	0	BELANGIN III	10.585	10.048	20.633	92	0,9	184	1,8	276	1,3
7	MUKOK	KEDUKUL	11.003	10.586	21.589	256	2,3	511	4,8	767	3,6
8	JANGKANG	BALAI SEBUT	15.708	13.867	29.575	300	1,9	599	4,3	899	3,0
9	BONTI	BONTI	12.427	11.310	23.737	384	3,1	767	6,8	1.151	4,8
10	PARINDU	PUSAT DAMAI	20.161	19.182	39.343	419	2,1	838	4,4	1.257	3,2
11	TAYAN HILIR	TAYAN	9.184	8.525	17.709	257	2,8	514	6,0	771	4,4
12	0	KAMPUNG KAWAT	10.201	9.473	19.674	237	2,3	475	5,0	712	3,6
13	BALAI	BATANG TARANG	15.273	14.181	29.454	306	2,0	612	4,3	918	3,1
14	TAYAN HULU	SOSOK	19.989	18.647	38.636	445	2,2	890	4,8	1.335	3,5
15	KEMBAYAN	KEMBAYAN	16.658	15.633	32.291	443	2,7	886	5,7	1.329	4,1
16	BEDUAI	BEDUAI	6.854	6.333	13.187	197	2,9	395	6,2	592	4,5
17	NOYAN	NOYAN	6.133	5.311	11.444	278	4,5	555	10,5	833	7,3
18	SEKAYAM	BALAI KARANGAN	21.082	19.220	40.302	510	2,4	1.021	5,3	1.531	3,8
19	ENTIKONG	ENTIKONG	9.488	8.859	18.347	538	5,7	1.075	12,1	1.613	8,8
JUMLAH (KAB/KOTA)			253.824	235.483	489.307	6.713	2,6	13.429	5,7	20.142	4,1

Sumber : Data Olahan, 2021

Kinerja karyawan yang baik sebenarnya dapat menjadi suatu keistimewaan tersendiri bagi sebuah Organisasi atau perusahaan. Istilah kinerja karyawan didefinisikan sebagai prestasi atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Karyawan dapat menjadi keunggulan suatu organisasi ataupun perusahaan karena memiliki sifat kompetitif dan komparatif, dimana keunggulannya cenderung sulit ditiru oleh kompetitor, sehingga menurut Sari & Susilo (2018) kinerja karyawan yang tinggi diperkirakan dapat dijadikan sebagai amunisi perusahaan.

Organisasi sebagai wadah atau tempat para karyawan bekerja harus dapat meningkatkan kinerja karyawannya sendiri beberapa diantaranya yaitu dengan persepsi dukungan organisasi atau *perceived organizational support* (POS). menurut Ariarni & Afrianti, (2017) menjelaskan bahwa POS merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai

sejauh mana organisasi menilai. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka dukungan organisasi dikenal sebagai peran penting dalam mendorong motivasi karyawan dan mendukung karyawan dalam berprestasi (Ludiya, 2017).

Selain itu, kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada Persepsi dukungan dari organisasinya, tetapi juga dari kemampuan dan keyakinan para karyawan itu sendiri. Dengan persepsi dukungan yang baik tentunya rasa percaya diri akan meningkat yang tentunya akan mempengaruhi kinerja. Menurut Kaseger (2013) *self efficacy* yaitu adanya situasi khusus yang dialami karyawan dan karyawan tersebut mampu mengatasinya dengan melakukan satu tindakan yang ada hubungan nya terhadap situasi tersebut. Dengan keyakinan dari dalam diri karyawan yang baik tentunya akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Sehingga tujuan dari penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh *self efficacy* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.

KAJIAN PUSTAKA

Self Efficacy

Menurut Kaseger (2013) *self efficacy* yaitu adanya situasi khusus yang dialami karyawan dan karyawan tersebut mampu mengatasinya dengan melakukan satu tindakan yang ada hubungan nya terhadap situasi tersebut. Selain itu menurut A.F Helmi dan Elita (2013) *self efficacy* adalah ada harapan positif dan kepercayaan diri yang dimiliki seseorang bahwa mereka mampu menyelesaikan dengan baik dalam menghadapi tugas selanjutnya, yang tidak diketahui secara jelas, dan tidak mampu diperkirakan. Efikasi diri sebagai kemampuan akan keyakinan yang dimiliki individu untuk dapat mengorganisasi dan melaksanakan serangkaian tindakan yang dianggap perlu untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan (Narendra, 2017). Noviawati (2016) menyatakan bahwa individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mencurahkan seluruh usaha dan perhatian untuk mencapai tujuan dan kegagalan yang terjadi serta membuatnya berusaha lebih giat lagi. Berdasarkan definisi di atas maka diambil kesimpulan bahwa *self efficacy* merupakan suatu keyakinan yang dimiliki individu serta harapan positif bahwa mampu menghadapi tugas atau tindakan untuk mencapai tujuan.

Bandura (dalam Nasution, 2018) membedakan efikasi diri menjadi tiga dimensi, yaitu *level*, *generality*, dan *strength*.

a. Dimensi *Level*

Dimensi ini mengacu pada derajat kesulitan tugas yang dihadapi. Penerimaan dan keyakinan seseorang terhadap suatu tugas berbeda- beda. Persepsi setiap individu akan berbeda dalam memandang tingkat kesulitan dari suatu tugas Persepsi terhadap tugas yang sulit dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki individu. Ada yang menganggap suatu tugas itu sulit sedangkan orang lain mungkin merasa tidak demikian. Keyakinan ini didasari oleh pemahamannya terhadap tugas tersebut.

b. Dimensi *Generality*

Dimensi ini mengacu sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas, mulai dari dalam melakukan suatu aktivitas yang biasa dilakukan atau situasi tertentu yang tidak pernah dilakukan hingga dalam serangkaian tugas atau situasi sulit dan bervariasi.

c. Dimensi *Strength*

Dimensi *strength* merupakan kuatnya keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki ketika menghadapi tuntutan tugas atau permasalahan. Hal ini berkaitan dengan ketahanan dan keuletan individu dalam pemenuhan tugasnya. *Self-efficacy* yang lemah dapat dengan mudah menyerah dengan pengalaman yang sulit ketika menghadapi sebuah tugas yang sulit. Sedangkan bila *self-efficacy* tinggi maka

individu akan memiliki keyakinan dan kemantapan yang kuat terhadap kemampuannya untuk mengerjakan suatu tugas dan akan terus bertahan dalam usahannya meskipun banyak mengalami kesulitan dan tantangan.

Perceived Organizational Support

Perceived Organizational Support yaitu dukungan organisasi dikenal sebagai peran penting dalam mendorong motivasi karyawan dan mendukung karyawan dalam berprestasi (Ludiya, 2017). Pandangan karyawan terhadap perusahaan dilihat dari cara perusahaan menghargai kerja keras karyawan dan peduli kepada kemakmuran karyawan hal ini mengacu pada *perceived organizational support* (Gunawan et al., 2018). Ariarni & Afrianty (2017) *Perceived organizational support* (POS) atau persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* merupakan persepsi yang dimiliki oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberikan dukungan, dan peduli pada kesejahteraannya (Sholekah, 2019).

Berdasarkan penjelasan para ahli dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* yaitu dukungan yang diberikan organisasi untuk kesejahteraan dan kemakmuran karyawan sehingga terciptanya kepercayaan.

Menurut Rhodes & Eisenberg (Nur'aini 2012) bentuk umum yang dapat di rasakan oleh karyawan adanya dukungan organisasi meliputi :

1. Keadilan (*Fairness*).
Terdiri dari Keadilan struktural dan sosial. Keadilan struktural meliputi aturan formal dan kebijakan serta keputusan organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan, termasuk pemberitahuan sebelum sebuah keputusan diimplementasikan dan penerimaan informasi yang akurat.
2. Dukungan Atasan (*Supervisor Support*).
Sejauhmana atasan mempunyai perhatian terhadap karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Dukungan atasan memiliki keterkaitan dengan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi.
3. Penghargaan dari Organisasi dan Kondisi Kerja (*Organizational Reward and Job Condition*).
Bentuk penghargaan yang diterima oleh karyawan dari organisasi seperti gaji, tunjangan, bonus, promosi, pelatihan/ pengembangan diri.

Performance

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2017). Sedangkan menurut Busro, M, 2018 kinerja merupakan prestasi kerja (performance) baik bersifat kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh seseorang selama periode tertentu biasanya dalam waktu satu tahun. Kinerja merupakan alat untuk mengukur pencapaian suatu organisasi. Kinerja juga dapat diekspresikan sebagai kualitas suatu pekerjaan atau efektivitas dan efisiensi dari suatu aktivitas tertentu. Menurut Khotimah, dkk. (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah standart yang telah ditentukan yang digunakan sebagai bukti seseorang sudah berusaha semaksimal mungkin dan usaha tersebut merupakan indikator seseorang yang memiliki potensi yang dapat dikembangkan dalam rangka memikul tanggung jawab yang lebih besar seperti kualitas kerja, kecepatan dan ketepatan kerja, inisiatif dalam bekerja, kemampuan kerja sama.

Menurut Sedarmayanti (2016) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Kehadiran dan ketepatan waktu (*Promptness*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini mengutamakan adanya variabel – variabel sebagai objek penelitian dan variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi berdasarkan masing-masing variabel, bertujuan untuk menguji suatu teori, membangun fakta, memperlihatkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistic, menafsir dan meramalkan hasilnya. (Siregar, 2013).

Populasi dalam penelitian adalah pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau yang berjumlah 58 orang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik sensus, yaitu penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi. Menurut Arikunto (2012) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau yaitu sebanyak 58 orang responden.

Operasionalisasi variabel penelitian adalah proses untuk menurunkan variabel yang terdapat dalam masalah penelitian menjadi bagian yang lebih kecil dengan tujuan untuk mengetahui klasifikasi ukuran serta mempermudah pengumpulan data yang diperlukan bagi penilaian masalah penelitian. Proses dalam operasionalisasi variabel penelitian dimulai dari pendefinisian variabel hingga indikator (Indrawati, 2015).

Tabel 2
Variabel, Indikator Penelitian dan Skala Pengukuran

Variabel	Indikator	Tipe Skala	Sumber
Independen Variabel :			
<i>Self Efficacy</i>	- Dimensi Level - Dimensi Generality - Dimensi Strength	Interval	Bandura (dalam Nasution, 2018)
<i>Perceived Organizational Support</i>	- Keadilan (<i>Fairness</i>). - Dukungan Atasan (<i>Supervisor Support</i>). - Penghargaan dari Organisasi dan Kondisi Kerja (<i>Organizational Reward and Job Condition</i>).	Interval	Rhodes & Eisenberg (dalam Nur'aini 2012)
Dependen Variabel :			
Kinerja Karyawan	- Kualitas Kerja (<i>Quality of work</i>) - Kehadiran dan ketepatan waktu (<i>Promptness</i>)	Interval	Sedarmayanti (2016)

- Inisiatif (*Initiative*)
- Kemampuan (*Capability*)
- Komunikasi (*Communication*)

Sumber : Data Olahan, 2021

Selain itu, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket (kuesioner), studi literatur dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Analisis deskriptif menggunakan pemusatan pada unsur rata-rata (mean), dari hasil kuesioner dan wawancara yang dilakukan, selanjutnya data tersebut dianalisa kedalam bentuk Tabel, diolah dan diklasifikasi dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif berdasarkan persentase kemudian ditarik kesimpulan. Selain itu untuk penyampaian gambaran empiris atas data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif statistik adalah dengan menggunakan angka indeks. Melalui angka indeks akan diketahui sejauh mana derajat persepsi responden atas variabel-variabel yang menjadi indikator dalam penelitian. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 5 maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai indeks} = ((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)) / 5$$

Dimana ;

F1 : Frekuensi responden yang menjawab 1

F2 : Frekuensi responden yang menjawab 2

F3 : Frekuensi responden yang menjawab 3

F4 : Frekuensi responden yang menjawab 4

F5 : Frekuensi responden yang menjawab 5

Rentang jawaban pengisian dimensi pertanyaan setiap variabel yang diteliti, ditentukan dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*three box method*) (Ferdinand, 2006). Penentuan rentang yaitu dengan cara nilai tertinggi di kurangi nilai terendah ($58 - 11,6$) adalah 46,4. Berikutnya dikategorikan dengan *three box method* dengan cara 46,4 dibagi 3 akan menghasilkan rentang sebesar 15,5, yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, akan disajikan pada tabel berikut:

Nilai indeks 11,6 – 27 = Interpretasi Rendah

Nilai indeks 27,1 – 42,5 = Interpretasi Sedang

Nilai indeks 42,6 – 58 = Interpretasi Tinggi

Selain itu dalam penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui variabel yang dominan memberi sumbangan terhadap variabel terikat dan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Rumusnya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = keputusan pembelian

a = konstanta

b = koefisien regresi

X₁ = variabel *self efficacy*

X₂ = variabel *perceived organizational support*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Deskripsi mengenai identitas responden penelitian ini dibagi ke dalam 4 bagian, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir dan pangkat/ golongan. Adapun karakteristik responden tersebut akan ditampilkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3
Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki - Laki	35	60,34
Perempuan	23	39,66
Pendidikan Terakhir		
SMA	15	25,86
D3	9	15,52
D4	8	13,79
S1	26	44,83
Pangkat/ Golongan		
Pengatur Muda Tk. I/ II B	2	3,45
Pengatur/ II C	1	1,72
Pengatur Tk. I/ II D	6	10,34
Penata Muda/ III A	11	18,97
Penata Muda Tk. I/III B	13	22,41
Penata / III C	9	15,52
Penata Tk. I / III D	10	17,24
Pembina / IV A	6	10,34

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 58 orang responden sebagian besar yaitu Laki-Laki sebanyak 35 orang responden atau dengan persentase sebesar 60,30%. Berdasarkan Pendidikan terakhir sebagian besar S1 yaitu sebanyak 26 responden dengan persentase 44,83%. Sedangkan berdasarkan pangkat/ golongan sebagian besar sudah memiliki pangkat/ golongan sebagai Penata Muda Tk. I/III B yaitu sebanyak 13 responden dengan persentase sebesar 22,41%.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur (*instrument*) mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner dikatakan valid memiliki butir-butir pertanyaan kuesioner yang saling berhubungan dengan konsep-konsep yang diinginkan. Apabila ada pertanyaan yang tidak berhubungan berarti pertanyaan tersebut tidak valid, akan dihilangkan atau diganti dengan konsep pertanyaan lain yang lebih valid.

Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel untuk degree of freedom (df) = $58-2 = 56$ sehingga diperoleh nilai r tabel 0,2586. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel dan nilai positif, maka pertanyaan atau indikator dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel, pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2011). Kriteria yang ditetapkan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu adalah r hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikan 5% atau 0,05. Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing indikator akan disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4
Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel *Self Efficacy*

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,874	0,2586	Valid
X1.2	0,893	0,2586	Valid
X1.3	0,899	0,2586	Valid
X1.4	0,908	0,2586	Valid
X1.5	0,929	0,2586	Valid
X1.6	0,885	0,2586	Valid
X1.7	0,879	0,2586	Valid
X1.8	0,915	0,2586	Valid
X1.9	0,856	0,2586	Valid

Sumber : SPSS 23, data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan validitas menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan atau indikator memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.. Kemudian, untuk pengujian validitas variabel *Perceived Organizational Support* akan disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel *Perceived Organizational Support*

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X2.1	0,903	0,2586	Valid
X2.2	0,898	0,2586	Valid
X2.3	0,895	0,2586	Valid
X2.4	0,905	0,2586	Valid
X2.5	0,783	0,2586	Valid
X2.6	0,798	0,2586	Valid
X2.7	0,861	0,2586	Valid
X2.8	0,779	0,2586	Valid

Sumber : SPSS 23, data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan validitas menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan atau indikator memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.. Hal ini juga sejalan dengan hasil pengujian validitas variabel kinerja pegawai yang

mana keseluruhan item pertanyaan atau indikator juga memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Adapun hasilnya pengujian variabel kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6
Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y.1	0,845	0,2586	Valid
Y.2	0,770	0,2586	Valid
Y.3	0,922	0,2586	Valid
Y.4	0,930	0,2586	Valid
Y.5	0,868	0,2586	Valid
Y.6	0,894	0,2586	Valid
Y.7	0,914	0,2586	Valid
Y.8	0,856	0,2586	Valid
Y.9	0,873	0,2586	Valid
Y.10	0,854	0,2586	Valid
Y.11	0,883	0,2586	Valid
Y.12	0,682	0,2586	Valid
Y.13	0,715	0,2586	Valid
Y.14	0,575	0,2586	Valid
Y.15	0,609	0,2586	Valid
Y.16	0,645	0,2586	Valid

Sumber : SPSS 23, data diolah 2021

Sedangkan untuk pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Data dikatakan reliabel/ baik jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas untuk masing-masing variabel akan disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel *Self Efficacy*, *Perceived Organizational Support* dan Kinerja Pegawai

	Cronbach's Alpha	N of Item
<i>Self Efficacy</i>	0,968	9
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,944	8
Kinerja Pegawai	0,964	16

Sumber : SPSS 23, data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan uji reliabilitas keseluruhan variabel (*Self Efficacy*, *Organizational Support* dan Kinerja Pegawai) memiliki nilai cronbach's alpha > 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini reliabel/baik atau dapat dipercaya sehingga dapat dilanjutkan pada analisis berikutnya.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggambarkan variabel independen (*Self Efficacy*, *Organizational Support*) dan variabel dependen (Kinerja Pegawai). Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada 58 pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini, adapun tanggapan mengenai *Self Efficacy*, *Organizational Support* serta Kinerja akan disajikan di dalam tabel berikut ini :

Tabel 8
Tanggapan Responden Mengenai *Self Efficacy*

No	Pernyataan	Jawaban					Indeks	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Saya memiliki keyakinan diri atas kemampuan yang dimiliki dalam menghadapi berbagai macam tugas	6	22	25	5	0	40.60	Sedang
2	Saya merencanakan dan mengatur diri untuk memenuhi tuntutan sebagai pegawai.	11	27	20	0	0	44.60	Tinggi
3	Saya memiliki ketekunan dalam mencapai tujuan.	11	32	15	0	0	45.60	Tinggi
4	Saya memiliki sikap positif terhadap situasi dan kondisi yang beragam di dalam bekerja	15	25	18	0	0	45.80	Tinggi
5	Saya mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan kepada saya.	14	36	8	0	0	47.60	Tinggi
6	Saya memiliki keyakinan bahwa besarnya usaha yang dilakukan dapat mencapai tujuan dan tuntutan yang harus dicapai.	12	26	20	0	0	44.80	Tinggi
7	Saya memiliki keyakinan diri yang kuat terhadap potensi diri dalam bekerja	7	26	22	3	0	42.20	Sedang

8	Saya memiliki keyakinan dan berusaha untuk dapat mengatasi tugas-tugas yang memiliki tingkat kesulitan tinggi	6	23	25	4	0	41.00	Sedang
9	Saya memiliki semangat yang tinggi dan tidak mudah menyerah ketika mengalami hambatan dalam bekerja	16	34	8	0	0	48.00	Tinggi
Rata-Rata							44.47	Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai *Self Efficacy* (suatu keyakinan yang dimiliki individu serta harapan positif bahwa mampu menghadapi tugas atau tindakan untuk mencapai tujuan) pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau untuk keyakinan diri atas kemampuan yang dimiliki dalam menghadapi berbagai macam tugas memiliki nilai indeks 40,60, masuk dalam kategori sedang, untuk keyakinan diri yang kuat terhadap potensi diri dalam bekerja memiliki nilai indkes 42,20, masuk dalam kategori sedang, selanjutnya untuk keyakinan dan berusaha untuk dapat mengatasi tugas-tugas juga masih dalam kategori sedang dengan nilai indeks 41,00. Hal ini mengindaksikan bahwa ada beberapa pegawai yang masih belum memiliki keyakinan yang kuat bahwa mereka mampu dalam menghadapi tugas atau tindakan untuk mencapai tujuan. Namun untuk rata-rata keseluruhan mendapatkan nilai indeks sebesar 44,7 yang masuk dalam kategori Tinggi, yang mana dapat diartikan bahwa rata-rata pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau memiliki *Self Efficacy* (keyakinan dan harapan positif dalam menghadapi tugas atau tindakan untuk mencapai tujuan).

Kemudian, untuk tanggapan responden mengenai *Perceived Organizational Suport* (dukungan yang diberikan organisasi untuk kesejahteraan dan kemakmuran karyawan sehingga terciptanya kepercayaan) pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9
Tanggapan Responden Mengenai *Perceived Organizational Support*

No	Pernyataan	Jawaban					Indeks	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Intansi tempat saya bekerja menghargai kontribusi saya selama bekerja.	15	34	9	0	0	47.60	Tinggi
2	Instansi tempat saya bekerja sangat mempertimbangkan pendapat yang saya sampaikan.	13	33	12	0	0	46.60	Tinggi
3	Instansi tempat saya bekerja selalu memberikan bantuan ketika saya memiliki masalah dalam pekerjaan.	11	35	9	3	0	45.60	Tinggi
4	Instansi tempat saya bekerja sangat peduli pada kesehatan pegawainya.	14	27	14	3	0	45.20	Tinggi
5	Instansi tempat saya bekerja sangat peduli pada kesejahteraan pegawainya.	20	27	10	1	0	48.00	Tinggi
6	Instansi tempat saya bekerja selalu memberikan reward/ penghargaan bagi pegawai yang bekerja dengan baik.	4	40	14	0	0	44.40	Tinggi

7	Instansi tempat saya bekerja selalu memberikan motivasi dan semangat bagi pegawainya.	10	28	20	0	0	44.40	Tinggi
8	Instansi tempat saya bekerja selalu memberikan pelatihan/ pengembangan diri bagi pegawainya.	5	28	25	0	0	42.40	Sedang
Rata-Rata							45.53	Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai *Perceived Organizational Support* (dukungan yang diberikan organisasi untuk kesejahteraan dan kemakmuran karyawan sehingga terciptanya kepercayaan) pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau untuk rata-rata keseluruhan mendapatkan nilai indeks sebesar 45,53 masuk dalam kategori Tinggi, yang mana dapat diartikan bahwa rata-rata pegawai menerima *Perceived Organizational Support* (dukungan yang diberikan organisasi untuk kesejahteraan dan kemakmuran karyawan sehingga terciptanya kepercayaan) di Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.

Namun untuk pelatihan/ pengembangan diri bagi pegawai masih memiliki nilai indeks 42,40 masuk dalam kategori sedang yang mana artinya Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau belum sepenuhnya memberikan pelatihan/ pengembangan diri bagi pegawainya.

Selanjutnya, untuk tanggapan mengenai Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10
Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pegawai

No	Pernyataan	Jawaban					Indeks	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Pegawai mampu meyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat	5	28	25	0	0	42.40	Sedang
2	Pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku	18	26	12	2	0	46.80	Tinggi
3	Pegawai sangat teliti dalam menyelesaikan pekerjaan	19	23	16	0	0	47.00	Tinggi
4	Pegawai selalu masuk kerja dengan tempat waktu.	15	29	14	0	0	46.60	Tinggi
5	Pegawai selalu pulang kerja sesuai waktu yang telah ditentukan.	12	33	13	0	0	46.20	Tinggi
6	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	5	28	25	0	0	42.40	Sedang
7	Pegawai selalu giat dan rajin masuk kerja setiap harinya	7	35	16	0	0	44.60	Tinggi
8	Pegawai mempunyai inisiatif dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan.	13	28	16	1	0	45.40	Tinggi
9	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan melampaui target yang ditentukan.	5	28	25	0	0	42.40	Sedang

10	Pegawai mempunyai inisiatif dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan masalah pekerjaan.	13	31	14	0	0	46.20	Tinggi
11	Pegawai mampu bekerja secara maksimal	13	30	15	0	0	46.00	Tinggi
12	Pegawai mampu menjalankan tugas yang diberikan oleh instansi	14	39	5	0	0	48.20	Tinggi
13	Pegawai memiliki gagasan baru untuk menyelesaikan tugas yang lebih efektif dan produktif	12	43	3	0	0	48.20	Tinggi
14	Pegawai selalu melakukan koordinasi pekerjaan dengan baik kepada atasan.	12	46	0	0	0	48.80	Tinggi
15	Pegawai selalu melakukan kerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	10	48	0	0	0	48.40	Tinggi
16	Pegawai selalu melakukan koordinasi dengan rekan kerja ketika mengalami masalah dalam menyelesaikan pekerjaan.	14	44	0	0	0	49.20	Tinggi
Rata-Rata							46.18	Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai *Self Efficacy* (suatu keyakinan yang dimiliki individu serta harapan positif bahwa mampu menghadapi tugas atau tindakan untuk mencapai tujuan) pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau untuk keyakinan diri atas kemampuan yang dimiliki dalam menghadapi berbagai macam tugas memiliki nilai indeks 40,60, masuk dalam kategori sedang, untuk keyakinan diri yang kuat terhadap potensi diri dalam bekerja memiliki nilai indeks 42,20, masuk dalam kategori sedang, selanjutnya untuk keyakinan dan berusaha untuk dapat mengatasi tugas-tugas juga masih dalam kategori sedang dengan nilai indeks 41,00. Hal ini mengindikasikan bahwa ada beberapa pegawai yang masih belum memiliki keyakinan yang kuat bahwa mereka mampu dalam menghadapi tugas atau tindakan untuk mencapai tujuan. Namun untuk rata-rata keseluruhan mendapatkan nilai indeks sebesar 44,7 yang masuk dalam kategori Tinggi, yang mana dapat diartikan bahwa rata-rata pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau memiliki *Self Efficacy* (keyakinan dan harapan positif dalam menghadapi tugas atau tindakan untuk mencapai tujuan).

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan Uji t dan Uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap Kinerja Pegawai. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Adapun hasil uji t (parsial) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 11
Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	32.070	7.484		4.285	.000		
SELF EFFICACY	.634	.202	.421	3.144	.003	.734	1.363
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT	.307	.247	.166	1.239	.221	.734	1.363

Sumber : SPSS 23, data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa *Self Efficacy* (X_1) memiliki nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan t hitung ($3,144$) $> t$ tabel ($2,004$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau, sedangkan untuk *Perceived Organizational Support* (X_2) memiliki nilai signifikansi $0,221 > 0,05$ dan t hitung ($1,239$) $< t$ tabel ($2,004$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* (X_2) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.

Sedangkan Uji F digunakan untuk mengetahui apakah *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* secara simultan berpengaruh atau tidak terhadap Kinerja Pegawai. Derajat signifikansi yang digunakan adalah $0,05$. Adapun hasil uji t (parsial) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12
Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1073.393	2	536.697	10.517	.000 ^b
Residual	2806.624	55	51.030		
Total	3880.017	57			

Sumber : SPSS 23, data diolah 2021

Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh nilai F_{hitung} ($10,517$) $> F_{tabel}$ ($3,168$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau.

KESIMPULAN

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* (X_1) dan *Perceived Organizational Support* (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Tanggapan Responden tertinggi mengenai *Self Efficacy* yaitu dengan nilai indeks 48,00 tentang pernyataan bahwa responden memiliki semangat yang tinggi dan tidak mudah menyerah ketika mengalami hambatan dalam bekerja. Tanggapan Responden tertinggi mengenai *Perceived Organizational Support* yaitu dengan nilai indeks 48,00 tentang pernyataan responden bahwa instansi tempat bekerja sangat peduli pada kesejahteraan pegawainya. Sedangkan tanggapan tertinggi mengenai Kinerja Pegawai yaitu dengan nilai indeks 49,20 tentang pernyataan bahwa pegawai selalu

melakukan koordinasi dengan rekan kerja ketika mengalami masalah dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Berdasarkan hipotesis yang telah dibuat, dapat disimpulkan bahwa Self Efficacy berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan t hitung $(3,144) > t$ tabel $(2,004)$, sedangkan Perceived Organizational Support tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau dengan nilai signifikansi $0,221 > 0,05$ dan t hitung $(1,239) < t$ tabel $(2,004)$.

DAFTAR PUSTAKA

- A.F Helmi dan Elita. (2013). Efikasi Diri: Meta Analisis (Bulletin p). Jakarta
- Ariarni, N., & Afrianty, T. W. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variable Intervening (Studi pada Karyawan PT . Pos Indonesia Kota Madiun). Jurnal Administrasi Bisnis, 50(4), 169–177.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media
- Fahmi, Mohammad, A. (2021). Pengaruh Self Efficacy dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Vol. 12 (1).
- Gunawan, D. A., Mujanah, S., & Murgiyanto. (2018). Pengaruh Hubungan Interpersonal, Lingkungan Kerja dan Perceived Organizational Support terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Mitra Surya Persada. 02(02), 11–22.
- Hair, J., Anderson, R. L., R.L, T., & W.C, B. (2010). *Multivariate Data Analysis With Reading*. New York: Macmillan Pub. Company.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Refika Aditama
- Kaseger, R. G. (2013). Pengembangan Karir dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Matahari Department Store Manado Town Square. In Jurnal EMBA (Vol. 1, pp. 906–916).
- Ludiya, H. (2017). Dampak dari Lingkungan Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Maruwa Batam. Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis, 21–41.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Narendra, G. (2017). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jurnal Ilmu Manajemen (JIM), 5(3).
- Nasution, R.S. (2018). Pengaruh Antara Self-Efficacy dan Kreatifitas terhadap Intensi Berwirausaha Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id>.
- Noviawati, D. R. (2016). Pengaruh Self Efficacy terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Divisi Finance dan Human Resources PT. Coca-Cola Distribution Indonesia, Surabaya). Jurnal Ilmu Manajemen (JIM), 4(3), 1–12.
- Nur'aini, S. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt Telkom Area Jember. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Sari, Oxy Rindiantika dan Susilo Heru. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel

- Intervening (Studi pada Karyawan PTPN X-Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggung Tulunggagung). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 64, No. 1.
- Sedarmayanti. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sholekah. (2019). Analisis pengaruh perceived organizational support terhadap affective commitment melalui kepuasan kerja. 7, 1179–1186.
- Siregar, S. (2013). Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Susmiati and K. Sudarma. (2015). Pengaruh budaya organisasi dan dukungan organisasi persepsian terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Management Analysis Journal, 4(1): 79-87.



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

Mei 2022, Volume-8, Issue-1

DAFTAR ISI

Maulana Filani Rizal, Repianus	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kersik Belantian Kecamatan Jelimpo Kabupaten Landak1-11
Windi Pratiwi, Aisyah, Angga Hendharsa	Peran Self Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau12-27
Dahlia Sindi Patika, Naiyun Untung Utama	Analisis faktor-faktor yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU. Stella Maris di Pontianak.....28-36
Ery Niswan, Yesika	Analisis faktor-faktor Motivasi Kerja Karyawan di PT. MITRA KARYA SENTOSA Pontianak37-54

JURNAL PRODI MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Octaviani

Editor:

Angga Hendharsa

Puty Febriasari

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti) Zalfiwan
(Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti) Razak

Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Prodi Manajemen diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Oktaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN DEBITUR DALAM MENGAJUKAN PINJAMAN PADA CU STELLA MARIS DI PONTIANAK

Dahlia Sindi Patika, Naiyun Untung Utama

¹⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak
Email
Naiyununtungutama@gmail.com

ABSTRACT

Cooperatives in Indonesia are an economics movement of the Indonesian people who are democratic and have a social character. Cooperatives, in addition to the form of associations in which people who are economically weak work together to improve their destiny, are also businesses engaged in the economic field. That is, in addition to being and acting as an ordinary association, cooperatives also organize economic activities.

Cooperatives Actually, it is said that Indonesian cooperatives have a social character, but Indonesian cooperatives should not ignore rational economic laws. Members of the cooperative cooperate in organizing production, buying, selling, savings and loans or credit, purchasing services and so on. The types of cooperatives that exist and develop today are: savings and loan cooperatives, credit cooperatives, production cooperatives, consumption cooperatives, multipurpose cooperatives. This study aims to find out what factors are considered by debtors in applying for a loan at CU Stella Maris in Pontianak. The method used in this study is a quantitative research method with a quantitative descriptive approach. The variables in this study are location, interest rate, guarantee, and service. The population in this study was debtors who borrowed from CU stella maris in Pontianak, the number of respondents determined was 30 respondents. Sample determination using *nonprobability sampling*, namely by *purposive sampling*, meaning the determination of the sample based on certain objectives and considerations. Data collection was carried out through questionnaires and observations. Data analysis using Cochran Q Test analysis. Research results Based on the results of the Cochran Q-Test test which was carried out as many as 1 test, it can be concluded that all respondents agreed to choose the attributes of location, interest rate, guarantee and service as attributes that are considered by consumers in applying for a loan at CU Stella Maris in Pontianak. This is evidenced by testing using Cochran Qtest, where in the submission, the results of Qhitung ($6.30 < Q_{tabel} (7.81)$) were obtained. In accordance with the results of these calculations and the hypothesis that has been previously stated, the four attributes above are considered valid as attributes that are considered by debtors in applying for a loan at CU Stella Maris in Pontianak.

Keywords : *Location, Interest rate, guarantee, service and Qohran Q test.*

ABSTRAK

Koperasi di Indonesia adalah gerakan ekonomi rakyat yang demokratis dan berwatak sosial dimana orang-orang yang lemah ekonominya bekerja sama untuk memperbaiki nasibnya, juga merupakan usaha yang bergerak di bidang ekonomi. Artinya, selain bersifat serta bertindak sebagai sebuah perkumpulan biasa, koperasi juga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan ekonom yang tidak boleh mengabaikan hukum-hukum ekonomi yang rasional. Anggota koperasi bekerjasama menyelenggarakan produksi, pembelian, penjualan, simpan pinjam atau kredit, pembelian jasa dan sebagainya. Adapun jenis-jenis koperasi yang ada dan berkembang dewasa ini adalah : koperasi simpan pinjam, koperasi kredit , koperasi produksi , koperasi konsumsi, koperasi serbaguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Variabel dalam penelitian ini adalah lokasi, tingkat suku bunga, jaminan, dan pelayanan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah debitur yang meminjam pada CU stella maris di pontianak dengan jumlah responden sebanyak 30 orang responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *purposive sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Analisis data menggunakan analisis Uji Cochran Q Test. Hasil penelitian Berdasarkan hasil uji Cochran Q-Test yang dilakukan sebanyak 1 kali pengujian, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden sepakat memilih atribut lokasi, tingkat bunga, jaminan dan pelayanan sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak. Hal ini dibuktikan dengan pengujian menggunakan Cochran Qtest, dimana didalam pengajuan didapatkan hasil $Q_{hitung} (6,30) < Q_{tabel} (7,81)$. Sesuai dengan hasil perhitungan tersebut dan Hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka keempat atribut diatas dianggap sah sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

Kata Kunci : Lokasi, suku bunga, jaminan, pelayanan dan Qohran Q test.

PENDAHULUAN

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi di Indonesia adalah gerakan ekonomi rakyat yang demokratis dan berwatak sosial dimana orang-orang yang lemah ekonominya bekerja sama untuk memperbaiki nasibnya. Artinya, selain bersifat serta bertindak sebagai sebuah perkumpulan biasa, koperasi juga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan ekonomi yang tidak boleh mengabaikan hukum-hukum ekonomi yang rasional. Anggota koperasi bekerjasama menyelenggarakan produksi, pembelian, penjualan, simpan pinjam atau kredit, pembelian jasa dan sebagainya.

Dengan membedakan jenis-jenis koperasi tersebut untuk usaha yang mereka jalankan . maka sebagai contoh untuk koperasi produksi diutamakan diberikan kepada anggotanya dalam rangka memproduksi untuk menghasilkan barang atau jasa. Dengan demikian produksi dapat dilakukan dengan berbagai bidangnya seperti pertanian atau industri dan jasa.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota
CU stella maris pontianak
Tahun 2018-2020**

Tahun	Jenis kelamin anggota		Jumlah
	Laki-laki	perempuan	
2018	50	60	110
2019	100	50	150
2020	200	300	500
Jumlah			760

Sumber : CU stella maris pontianak, 2022

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa konsumen yang menjadi anggota terdiri dari laki-laki dan perempuan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan . Pada tahun 18 jumlah laki-laki yang menjadi anggota 50 orang sedangkan jumlah perempuan yang menjadi anggota 60 orang, pada tahun 2019 jumlah laki-laki menjadi anggota 100 orang sedangkan perempuan berjumlah 50 orang pada tahun 2020 jumlah laki-laki yang menjadi anggota 200 orang sedangkan perempuan 300 orang dengan jumlah keseluruhan saat ini 760 orang.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian pada latar belakang penelitian yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana profil anggota CU stella maris di pontianak?
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai pengajuan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak?
3. Faktor-faktor apa saja yang di pertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam penulisan, dan agar pembahasan dapat lebih jelas dan terarah maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yang akan di bahas adalah :

1. Lokasi
2. Tingkat suku bunga
3. Jaminan
4. Pelayanan

Kasmir (2004:153)

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teori-teori serta melatih menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah

b. Bagi koperasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi pihak CU Stella Maris di Pontianak guna meningkatkan usaha dalam pemberian kredit serta menjadi bahan pertimbangan dalam memutuskan suatu kebijakan baru yang berkenaan dengan perkembangan koperasi kredit di masa yang akan datang.

c. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi debitur dalam mengajukan pinjaman serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan di bangku kuliah.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran mencakup kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan tindakan menciptakan guna atau manfaat karena tempat, waktu dan kepemilikan. Pemasaran menggerakkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya, menyimpan kemudian membuat perubahan dalam kepemilikan, melalui tindakan membeli dan menjual barang-barang tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2009:5), "Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya." Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75), "Pemasaran berarti kegiatan individu yang diarahkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan melalui barter" Pemasaran berarti menentukan dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemasaran merupakan kunci kesuksesan dari sebuah perusahaan.

2. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran itu terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian Ebert dan Griffin (2007:207) atau juga dapat dikatakan sebagai perancangan dan pelaksanaan rencana-rencana. Menurut Kotler dan Keller (2009:5), "Manajemen pemasaran didefinisikan sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengomunikasian nilai pelanggan superior."

3. Strategi Pemasaran

Dalam dunia industri, strategi dapat diartikan sebagai sebuah rencana dasar dari suatu tindakan organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Tjiptono (2008:6), "Strategi pemasaran merupakan rencana yang menjabarkan ekspektasi perusahaan akan dampak dari berbagai aktivitas atau program pemasaran terhadap permintaan produk atau lini produknya di pasar sasaran tertentu." Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:355), "Strategi pemasaran adalah alat fundamental yang dirancang atau direncanakan untuk mencapai

tujuan suatu perusahaan dengan melakukan pengembangan keunggulan bersaing yang berkesinambungan lewat pasar yang dimasuki dan program yang digunakan untuk melayani pasar sasarannya.”

4. Perilaku Konsumen

Berikut pengertian perilaku konsumen menurut para ahli : Menurut Schiffman dan Kanuk (2008, p:6) mengemukakan bahwa studi perilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan energi).

5. Model Perilaku Konsumen

Pemahaman terhadap perilaku konsumen bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, karena terdapat banyak faktor yang berpengaruh dan saling interaksi satu sama lainnya, sehingga pendekatan pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan harus benar-benar dirancang sebaik mungkin dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut.

6. Koperasi

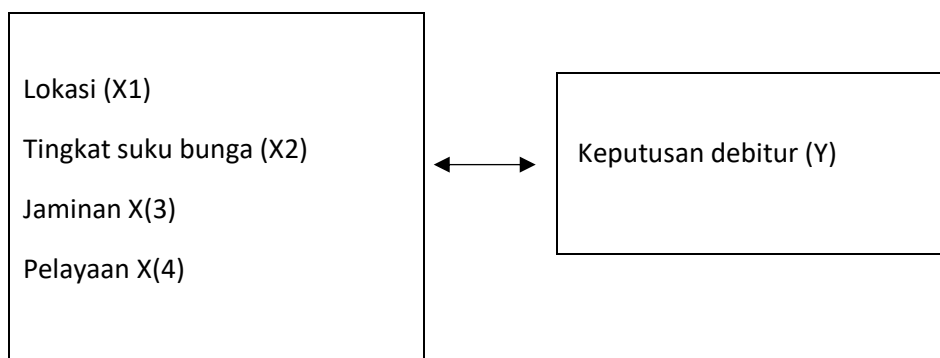
Istilah koperasi yang berasal dari bahasa Inggris yakni ”cooperation”. Co yang artinya bersama-sama sedangkan *Operation* berarti usaha untuk mencapai tujuan. Dengan demikian secara etimologi koperasi dapat diartikan sebagai bersama untuk mencapai tujuan. Koperasi merupakan suatu bentuk lembaga keuangan dalam lembaga hukum yang beranggotakan sekumpulan orang-orang yang memiliki kepentingan bersama.

7. Kredit

Pengertian kredit mempunyai banyak dimensi, dimulai dari arti kata kredit yang berasal dari bahasa Yunani yaitu ”Credere” yang mempunyai arti kepercayaan. Sedangkan dalam bahasa Latin ”Credutum” yang berarti kepercayaan akan kebenaran (Iswardono 1999:50). Sedangkan menurut Undang-undang No. 7 /1992 pasal I butir 12, pengertian kredit disebutkan sebagai berikut : Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan (Supramono, 1996:62).

8. Kerangka Penelitian

Gambar 2.1
Gambar Skema Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1
Kasmir (2004:153)

;

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian mempunyai peran sangat penting dalam suatu penelitian. Metode penelitian yang tepat melancarkan proses penelitian sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Metode yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hakikat dari metode kuantitatif ialah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis untuk setiap orang dan perilaku yang diamati serta upaya dalam mencari pemecahan suatu masalah dengan menggambarkan setiap peristiwa yang berdasarkan fakta atau bukti yang ada. Menurut Moleong (2007:6) penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2003:62) yang dimaksud dengan populasi adalah kelompok apa yang diminati dalam penelitian itu yakni kelompok yang akan dikenakan atau diterapi hasil dari penelitian. Sedangkan menurut Sumarni (2006:69) populasi adalah seluruh objek penelitian yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan menjadi sumber data penelitian.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti Riduwan, (2015: 56). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016: 85). Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono, (2016:85).

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Ada pun Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan, lingkungan dan fasilitas serta kegiatan pelayanan CU Stella Maris Pontianak sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Wawancara

Komunikasi langsung dengan pihak CU stella maris Pontianak untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penulisan dan komunikasi langsung dengan responden.

3. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner digunakan untuk mengambil data tentang faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam mengajukan pinjaman dari pelayanan Kantor CU stella maris Pontianak.

3.4 Variabel Penelitian Data

Varabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2019:68). Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

- a. Lokasi
- b. Tingkat suku bunga
- c. Jaminan
- d. Pelayanan

3.5 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran data bertujuan untuk memberikan nilai atau simbol terhadap karakteristik suatu responden. Nilai itulah yang disebut dengan data. Pada penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2015:12) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu Jawaban responden diklasifikasikan dengan skor sebagai berikut :

Tabel 3.2Skala bobot penilaian

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju (ST)	4
2.	setuju (S)	3
3.	Tidak setuju (TS)	2
4.	Sangat tidak setuju (STS)	1

Dalam tabel 3.2 berikut ini distribusi jawaban responden pada masing-masing variable didasarkan pada kategori dalam interval kelas, (Sugiyono, 2007):

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas yang diinginkan}} = \frac{(4 - 1)}{4} = 0,75$$

Keterangan: Nilai/Skor jawaban responden tertinggi = 4, skor jawaban terendah = 1, banyaknya kelas yang diinginkan 4 dan interval kelas = 0,75

3.6 Analisis Metode Cochran Q Test

Adalah suatu alat analisis untuk mengukur kepuasan pelanggan pada suatu perubahan jasa. Adapun metode yang digunakan adalah metode Cochran Q Test dengan prosedur sebagai berikut :

Membuat pernyataan terbuka mengenai atribut yang paling dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU "STELLA MARIS dipontianak" kepada 30 responden. Dari 4 faktor-faktor yang diajukan sebagai atribut sebagai atribut yang paling dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU "STLLA MARIS' dipontianak yaitu masing-masing lokasi, tingkat suku bunga, jaminan dan pelayanan diperoleh 4 faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan dalam mengajukan pinjaman pada CU "STELLA MARIS" dipontianak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji Cochran Q-Test yang dilakukan sebanyak 1 kali pengujian, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden sepakat memilih atribut lokasi, tingkat bunga, jaminan dan pelayanan sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak. Hal ini dibuktikan dengan pengujian menggunakan Cochran Q test, dimana didalam pengajuan didapatkan hasil Qhitung $(6,30) < Q_{tabel} (7,81)$. Sesuai dengan hasil perhitungan tersebut dan Hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka keempat atribut diatas dianggap sah sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 debitur, maka debitur yang menggunakan jasa kredit pada CU STELLA MARIS di Pontianak paling dominan berusia antara 30-50 tahun, berjenis kelamin laki – laki, berpendidikan SMA sederajat, pekerjaan petani dengan tingkat pendapatan 500.000,00 sampai 2.000.000,00 dan telah melakukan peminjaman selama 1 sampai 2 tahun dengan kuantitas pinjaman sebanyak 2 kali, keperluan melakukan pinjaman untuk keperluan konsumtif. Bangunan dan ruang layanan di koperasi cukup bagus serta luasnya tempat parkir yang telah disediakan cukup luas. Tingkat bunga yang diberikan oleh koperasi tidak tinggi, perhitungan bunga cukup wajar jika dibandingkan dengan koperasi lainnya.

1. Letak lokasi CU Stella Maris di Pontianak cukup strategis karena berada didaerah pemukiman penduduk yang cukup ramai. Kondisi di ruang layanan sangat nyaman karena sudah terdapat AC dan tempat duduk tamu yang cukup nyaman. Sedangkan kelayakan bangunan tempat usaha dapat dikatakan cukup layak walaupun bangunan tidak terlalu besar.
2. Tempat parkir juga memiliki peranan penting dalam memberikan kenyamanan dalam menempatkan kendaraan lain untuk keluar masuk karena area parkir cukup luas sebab menggunakan area parkir gereja. Pihak koperasi menggunakan tingkat bunga yang sama pada umumnya CU lainnya yaitu dengan 2,00 persen menurun tersebut tidaklah terlalu besar dan berat serta dapat menjangkau nilai ansuran sesuai dengan nominal pinjaman.
3. Pihak koperasi berusaha tidak mempersulit birokrasi yang ada asalkan calon anggota tersebut memenuhi kriteria dan persyaratan yang telah ditentukan dan melihat keseriusan calon anggotanya. Selain itu pihak koperasi cermat dan hati-hati dalam memberikan kucuran dana sehingga dana yang digulirkan tepat pada sasaran.
4. Berdasarkan hasil uji Cochran Q test yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa seluruh responden sepakat memilih atribut lokasi, tingkat bunga, jaminan dan pelayanan, sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak. Hal ini dibuktikan dengan pengujian menggunakan Cochran Q test dimana hasil perhitungan tersebut Qhitung $(6,30) < Q_{tabel} (7,81)$. Sesuai dengan hasil perhitungan tersebut dan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka keempat atribut tersebut dianggap sah sebagai atribut yang menjadi bahan pertimbangan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU Stella Maris di Pontianak.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yaitu :

1. Diharapkan pada aspek pelayanan yang disediakan oleh pihak koperasi perlunya ditingkatkan lagi karena masih ada unsur-unsur mengenai kemampuan dari pelayanan ini masih dalam kategori cukup.
2. Diharapkan pihak koperasi meningkatkan lagi rasa keramah tamahan dalam melayani anggota dan masyarakat sehingga mereka benar-benar merasakan keramahan yang ditunjukan telah maksimal karena selama ini masih dalam kategori cukup.
3. Sebaiknya pihak koperasi perlu meningkatkan dan menanamkan rasa kepercayaan atas agunan yang dititipkan anggota kepada pihak koperasi .

DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, Haper w . Orville c. Wallker, dan jean –Claude Larreche. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategi dengan Oriental Global*. Penerjemahan Sumiharti . Jarkarta : Erlangga,2000.
- Dharmmesta, Basu Swasha, dan Ibnu Sukotjo Wahyu. *Pengantar bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Handoko, T . Hani dan Sukanto Reksohadiprodjo. *Organsasi perusahaan* (teori Struktur ,dan perilaku). Yogyakarta: BPFE,2000.
- Hendrojogi, koperasi ,*Azas-Azas Teori dan Praktek*. Jarkarta : PT Rajagrafindo,2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen pemasaran. Analisis perencanaan, Implenmentasi dan kontrol*. Jilid 1 dan 2 Jakarta : Prenhalindo, 1997.
- Manullang. M. *pengantar Ekonomi perusahaan*. Yogyakarta : Liberty, 2004.
- Petrus, A. Ngo. *Mengapa Harus Credit Union*, edisi pertama. Samarinda; Akima 2003.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode penelitian survei*, edisi kedua, Jarkarta: pustaka LPES, 1996.
- Simamora, Bilson, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum, 2003.
- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*, edisi kesembilan. Jakarta: Erangga, 1996.
- Suprpto. J . *Metode Riset Aplikasinya dalam pemasaran*, edisi keenam. Jakarta: FE-UI, 1997.
- Suyanto, Thomas, *Dasar- dasar perbangkan Indonesia*, Jakarta: PT Rajagrafindo, 1997.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*. Edisi kedua . Yogyakarta: Andi, 2000.
- Winardi. *Marketing dan perilaku konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 1996.



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

Mei 2022, Volume-8, Issue-1

DAFTAR ISI

Maulana Filani Rizal, Repianus	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kersik Belantian Kecamatan Jelimpo Kabupaten Landak1-11
Windi Pratiwi, Aisyah, Angga Hendharsa	Peran Self Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau12-27
Dahlia Sindi Patika, Naiyun Untung Utama	Analisis faktor-faktor yang dipertimbangkan debitur dalam mengajukan pinjaman pada CU. Stella Maris di Pontianak.....28-36
Ery Niswan, Yesika	Analisis faktor-faktor Motivasi Kerja Karyawan di PT. MITRA KARYA SENTOSA Pontianak37-54

JURNAL PRODI MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Octaviani

Editor:

Angga Hendharsa

Puty Febriasari

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti) Zalfiwan
(Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti) Razak

Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Prodi Manajemen diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Oktaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI PT. MITRA KARYA SENTOSA PONTIANAK

Ery Niswan, Yesika

¹⁾Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak
Email
Naiyununtungutama@gmail.com

ABSTRAK

Banyaknya kemunculan perusahaan-perusahaan membuat persaingan kian ketat demi keberlangsungan perusahaan dimasa mendatang. Sehingga perusahaan harus menciptakan inovasi atau keunggulan perusahaan daripada perusahaan lain. Kinerja perusahaan tidak lepas dari sumber daya manusia didalamnya dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai dalam pangsa pasar. Kinerja karyawan tidak terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, salah satunya motivasi. Sehingga penelitian ini menitikberatkan pada analisis faktor –faktor motivasi kerja karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan 35 responden yang diuji menggunakan analisis Teori Kebutuhan (The Needs Theory) dari David Mecllland. Hasil riset menjelaskan bahwa motivasi kebutuhan akan prestasi dan kebersamaan lebih dibutuhkan pada kelompok masa kerja 1 s/d 7 tahun. Meskipun, kebutuhan akan kekuasaan tidak begitu tinggi hal ini ditunjukkan dengan respon rata rata yang relatif rendah dan tidak jauh berbeda berbeda antara kelompok lainnya dari responden.

Kata kunci: *Motivasi, Kinerja, Teori Kebutuhan*

ABSTRACT

The emergence of many companies makes the competition more intense for the sake of the company's sustainability in the future. So the company must create innovation or company advantage over other companies. The company's performance can not be separated from the human resources in it with good performance will succeed in mastering the market share. Employee performance is inseparable from the existence of factors that can affect a person's performance, one of which is motivation. So that this research focuses on the analysis of the motivational factors of the employees of PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak. The data resources used primary data that obtained by distributing questionnaires for 35 respondents, which was tested using the analysis of The Needs Theory from David Mecllland. The results of the research explain that the motivation for the need for achievement and togetherness is more needed in groups of 1 to 7 years of service. However, the need for power is not really needed because it has a relatively low average and is not much different between other groups.

Keywords: *Motivation, Performance, Need Theory*

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) bukanlah sesuatu yang baru di lingkungan suatu organisasi, khususnya di bidang bisnis perusahaan. Banyaknya kemunculan perusahaan-perusahaan membuat persaingan kian ketat demi keberlangsungan perusahaan dimasa mendatang. Sehingga perusahaan harus menciptakan inovasi atau keunggulan perusahaan daripada perusahaan lain. Kinerja perusahaan tidak lepas dari sumber daya manusia didalamnya. Dimana setiap perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai dalam pangsa pasar yang dibidiknya. Sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi yang dimilikinya semakin berkembang.

Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integrasi pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.

Kinerja karyawan tidak terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Oleh karena itu, pihak perusahaan yang terlibat di dalamnya harus cermat dalam mengamati sumber daya yang ada. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya faktor kepemimpinan yang memberikan semangat kepada karyawan, budaya organisasi dan kompensasi yang diberikan kepada karyawan perusahaan.

Berikut ini adalah data mengenai tingkat perkembangan jumlah karyawan pada PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak yang dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1 Perkembangan Jumlah Karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak Tahun 2019-2021

Perkembangan Jumlah Karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak Tahun 2019 – 2021				
Tahun	Awal	Masuk	Keluar	Akhir
2019	73	10	0	83
2020	83	6	0	89
2021	89	1	9	81

Sumber: PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak, 2021

Dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 terdapat penambahan 10 orang karyawan sehingga berjumlah 83 orang karyawan, lalu pada tahun 2020 jumlah karyawannya mengalami kenaikan sehingga total karyawannya menjadi 89, dan pada tahun 2021 mengalami penurunan sehingga total karyawannya menjadi 81 karena pada tahun 2021 terdapat penambahan 1 orang karyawan dan 9 orang karyawan keluar dari perusahaan.

Selain data perkembangan jumlah karyawan diatas. Berikut ini adalah data mengenai tingkat absensi karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Tingkat Absensi Karyawan PT. Mitra Karya Pontianak Tahun 2019-2021

Tingkat Absensi Karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Jumlah Kehadiran Karyawan	Absensi Karyawan	Jumlah Kehadiran	Persentase Tidak Hadir(%)
		Pertahun				Seharusnya
2019	73	261	19053	50	19003	0,26
2020	83	262	22.344	80	21666	0,36
2021	81	261	17.710	85	23144	0,50

Sumber: PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak, 2021

Perhitungan dari tingkat absensi karyawan pada tabel 1.2 diatas menggunakan rumus Tingkat Absensi = jumlah absensi : jumlah karyawan x jumlah hari kerja pertahun x 100 %. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan tingkat absensi dikarenakan jumlah karyawan yang juga berfluktuasi setiap tahunnya. PT. Mitra Karya Sentosa merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Perkebunan Kelapa Sawit. Namun pelayanan yang diberikan para karyawan kurang baik dipengaruhi oleh motivasi kerja. Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan maka masalah yang muncul dalam perusahaan adalah berkaitan dengan faktor-faktor motivasi kerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis faktor-faktor motivasi kerja karyawan di PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak”**.

BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini, penulis memilih PT. Mitra Karya Sentosa. Penulis melakukan pembatasan masalah dalam penelitian yaitu pengumpulan data terbatas pada karyawan PT. Mitra Karya Sentosa. Karyawan yang dijadikan responden berjumlah 35 orang sampel. Menganalisis faktor-faktor pemberian motivasi yang dilihat dari sudut pandang dimensi kepuasan kerja. Budaya oraganisasi dan pola kepemimpinan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja dan pengembangan yang dapat memberikan penjelasan pasti kepada karyawan tentang pola kerja yang diperoleh, tanggung jawab yang diemban dan efektifitas dalam penyelesaian tugas.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah faktor-faktor motivasi kerja karyawan di PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013), “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2012 : 5), “manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan disetiap perusahaan”. Dengan begitu, manajemen sumber daya

manusia adalah bagaimana suatu persusahaan memberdayakan sumber daya manusia yang ada yang dilihat dari kemampuannya dalam bidang tertentu dan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya serta perusahaan memberikan suatu

imbalan atas jasa para karyawan karena telah membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Berikut ini ruang lingkup manajemen sumber daya manusia, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan (Human Resources Planning)
2. Menganalisis jabatan dan pekerjaan, yaitu menganalisa dan menjelaskan secara rinci tentang masing-masing pekerjaan atau jabatan dalam perusahaan atau organisasi (Job Analysis)
3. Perekrutan dan penyeleksian karyawan atau sumber daya manusia yang dibutuhkan tersebut sesuai dengan syarat, sistem, tata cara, prosedur dan proses yang ditentukan agar memenuhi kebutuhan organisasi baik pada masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang (Recruitment and Selection)
4. Memperkenalkan latar belakang perusahaan, budaya organisasi, nilai-nilai perusahaan dan etika kerja karyawan yang telah lulus seleksi serta memperkenalkannya kepada karyawan lainnya (Orientation and Induction)
5. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi (Training and Development)
6. Penilaian prestasi dan kinerja karyawan untuk melakukan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian (PHK) terhadap karyawan (Performance Appraisal)
7. Perencanaan dan pemberian kompensasi atau upah (Compensation planning and remuneration)
8. Memotivasi karyawan, memperhatikan kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan kerja (Motivation, Welfare, Healthy and Safety)
9. Menjaga hubungan dan melakukan komunikasi dengan serikat pekerja (Industrial relations).

Motivasi Kerja

Menurut Siagian (2009 : 102), menyatakan bahwa “motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya”. Sedangkan menurut Edwin B. Flippo (dalam Hasibuan 2010 : 143), “motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para karyawan dan tujuan organisasi sekaligus tercapai”. Oleh karenanya motivasi adalah suatu faktor yang dapat mendorong seorang karyawan untuk bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan.

1. Faktor intern, yang dapat mempengaruhi pemberian
2. motivasi pada seseorang
antara lain :
 - a. Keinginan untuk dapat hidup
 - b. Keinginan untuk dapat memiliki
 - c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan
- e. Keinginan untuk berkuasa
- 3. Faktor ekstern, juga mempunyai peranan dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah :
 - a. Kondisi lingkungan kerja
 - b. Kompensasi yang memadai
 - c. Supervisi yang baik
 - d. Adanya jaminan pekerjaan
 - e. Status dan tanggung jawab
 - f. Peraturan yang fleksibel

Kebutuhan

Teori kebutuhan McClelland adalah salah satu teori yang menjelaskan proses motivasi ini dengan menguraikan apa dan bagaimana kebutuhan itu dan bagaimana mereka harus didekati. David McClelland adalah seorang Psikolog Amerika yang mengembangkan teori kebutuhan atau Achievement Theory of Motivation yang berkisar pada tiga aspek penting yaitu, Achievement, Power And Affiliation.

Psikolog David McClelland menganjurkan teori Kebutuhan, juga populer sebagai Teori Tiga Kebutuhan. Teori motivasi ini menyatakan bahwa kebutuhan akan prestasi, kekuasaan, dan afiliasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku individu, yang berguna untuk dipahami dari konteks manajerial.

Teori ini dapat dianggap sebagai perpanjangan dari hierarki kebutuhan Maslow. Menurut McClelland, setiap individu memiliki tiga jenis kebutuhan motivasi ini terlepas dari demografi, budaya, atau kekayaan mereka. Jenis motivasi ini didorong dari pengalaman kehidupan nyata dan pandangan etos mereka.

KERANGKA PEMIKIRAN

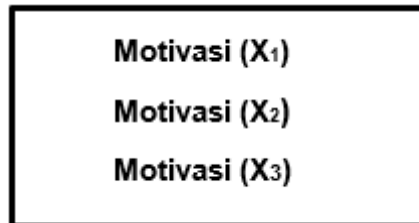
Setiap perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai dalam pangsa pasar yang dibidiknya. Sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi yang dimilikinya semakin berkembang.

Setiap teori motivasi berusaha untuk menguraikan apa sebenarnya manusia dan manusia dapat menjadi seperti apa. Dengan alasan lain, dapat dikatakan bahwa sebuah teori motivasi mempunyai isi dalam bentuk pandangan tertentu mengenai manusia. Isi teori motivasi membantu kita memahami keterlibatan dinamis tempat perusahaan beroperasi dengan menggambarkan manajer dan karyawan saling terlibat dalam perusahaan setiap hari.

Kinerja karyawan tidak terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Oleh karena itu, pihak perusahaan yang terlibat di dalamnya harus cermat dalam mengamati sumber daya yang ada. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya faktor kepemimpinan yang

memberikan semangat kepada karyawan, budaya organisasi dan kompensasi yang diberikan kepada karyawan perusahaan. Berdasarkan pembahasan diatas, maka kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Konsep



METODOLOGI PENELITIAN

Riset ini menggunakan metode kuantitatif kausal. Menurut Sugiyono (2016:37), penelitian kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Artinya, variabel independen (mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Dalam penelitian ini pengaruh motivasi sebagai variabel yang mempengaruhi dan kinerja karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak sebagai variabel yang dipengaruhi.

SUMBER DATA

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bugin, 2010). Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner yang disebarkan ke nasabah, metode interview, dan observasi (pengamatan).

Data sekunder penelitian ini sebagai berikut:

1. Data sekunder dalam penelitian ini Data dan profil PT. Mitra Karya Sentosa
2. Beberapa jurnal terdahulu yang mempunyai topik pembahasan yang sama dengan penelitian saat ini.
3. Mengkaji bahan literatur lain yang masih berhubungan dengan penelitian ini.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak yang berjumlah 81 orang.

Sampel penelitian menggunakan metode purposive sampling yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Arikunto (2012:104) Apabila jumlah dari populasi kurang dari 100 orang, maka dapat mengambil sampel secara keseluruhan, tetapi bila populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil sampel sebesar 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi. Dengan begitu, jumlah sampel penelitian sebanyak 35 orang karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak.

VARIABEL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, variabel independennya meliputi motivasi untuk berprestasi (*nAch*), berkuasa (*nPow*) dan berafiliasi (*nAff*). Penjelasan mengenai penelitian ini adalah:

X1 : Kebutuhan untuk berprestasi (*nAch*)

Berikut indikator dari *nAch* :

1. Dorongan untuk mencapai sesuatu dalam apa yang anda lakukan
2. Yang mendorong seseorang untuk berkerja
3. Dan bahkan berjuang untuk tujuan
4. Memenangkan tujuan
5. Mewujudkan kinerja terbaik
6. Memiliki kebutuhan berprestasi tinggi adalah orang yang selalu berkerja untuk berprestasi dengan menghindari situasi beresiko rendah
7. Dan menyukai tantangan
8. Bersedia menghadapi situasi beresiko tinggi

X2 : Kebutuhan untuk berkuasa (*nPow*)

Berikut indikator dari (*nPow*):

1. Keinginan dalam diri seseorang untuk memegang kendali
2. Otoritas atas orang lain
3. Mempengaruhi keputusannya
4. Meningkatkan harga diri dan reputasi
5. Ingin pandangan dan gagasan mereka diterima diimplementasikan

X3 : Kebutuhan untuk berafiliasi (*nAff*)

Berikut ini indikator dari (*nAff*) :

1. Dorongan seseorang untuk memiliki hubungan interpersonal
2. Dan sosil dengan orang lain atau sekelompok orang tertentu
3. Berusaha untuk bekerja dalam kelompok
4. Dengan menciptakan hubungan yang bersahabat
5. Dan langgeng dan
6. Memiliki keinginan untuk disukai oleh orang lain
7. Mereka cenderung suka berkolaborasi dengan orang lain untuk bersaing dengan mereka dan
8. Biasanya menghindari situasi berisiko tinggi dan ketidakpastian

Y : Kinerja

Berikut indikatornya :

1. Pengetahuan yang berhubungan dengan tugas
2. Penyesuaian dengan tugas
3. Lingkungan kerja
4. Kendala dalam tugas

ANALISIS DATA

1. Analisis Deskriptif

Alat analisis berdasarkan hasil jawaban responden yang disusun dengan menggunakan tabulasi data kemudian diberi penjelasan yang menerangkan angka-angka dari hasil perhitungan variabel itu sendiri.

2. Analisis Verifikatif

Alat analisis yang berdasar pada angka-angka atau perhitungan dengan berbagai metode statistik. Analisis verifikasi bertujuan untuk menguji atau membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Analisis Motivasi Berdasarkan Teori Kebutuhan (The Needs Theory) Dari David McClelland

Teori kebutuhan McClelland berfokus pada tiga kebutuhan yang didefinisikan Kebutuhan Berprestasi (Needs of Achievement/nAch), yaitu dorongan untuk melebihi, mencapai standar-standar, berusaha keras untuk berhasil, Kebutuhan akan Kekuasaan (Needs of Power/nPow) kebutuhan untuk membuat individu lain berperilaku sedemikian rupa menjadi pemimpin dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan Kebutuhan Berafiliasi (Needs of Affiliation)/nAff), yaitu keinginan untuk menjalin suatu hubungan antarpersonal yang ramah dan akrab. Penelitian Analisis Motivasi dengan menggunakan Teori Kebutuhan (The Needs Theory) dari David McClelland pada Karyawan/wati pada PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak bertujuan untuk mengetahui Kebutuhan Motivasi Karyawan/wati berdasarkan Jenis Kelamin dan Masa Kerja.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah 35 responden dan pernyataan seluruhnya adalah 8 pernyataan terkait kebutuhan akan prestasi (nAch). Kemudian di bawah ini adalah hasil dari tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan dapat dilihat dari tabel 3.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 3, secara keseluruhan atau rata rata total kebutuhan akan pengembangan (nAch) antara laki laki dan perempuan terdapat perbedaan tipis sebesar 0,03. Yang menarik adalah pada kuesioner nomor 2 dan kuesioner 7 responden memiliki jawaban yang terbalik dibawah dan diatas rata rata. Pada kuesioner 2 responden laki laki berpendapat pentingnya dorongan seseorang untuk berprestasi dalam bekerja sedangkan pada kuesioner 7 responden perempuan lebih menyukai tantangan dalam pekerjaan.

Tabel 3 Rekapitulasi tanggapan responden Kebutuhan untuk berprestasi (nAch) berdasarkan Jenis Kelamin

No	Teori Kebutuhan (The Needs Theory) Kebutuhan untuk berprestasi	Jenis Kelamin	
		Laki laki	Perempuan
1	Seberapa penting dorongan untuk mencapai prestasi dalam mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawab anda	3,91	3,77
2	Seberapa penting adanya dorongan untuk seseorang mencapai prestasi dalam bekerja	3,87	3,54

No	Teori Kebutuhan (The Needs Theory) Kebutuhan untuk berprestasi	Jenis Kelamin	
		Laki laki	Perempuan
3	Seberapa penting pengaruhnya jika anda mengerjakan tugas dan tanggung jawab untuk berprestasi	3,48	3,37
4	Seberapa penting dorongan agar anda memenangkan tujuan dalam berprestasi	3,74	3,80
5	Seberapa penting pengaruh mewujudkan kinerja terbaik dalam berprestasi	3,48	3,46
6	Seberapa penting memiliki kebutuhan berprestasi tinggi dengan menghindari situasi berisiko rendah	3,22	3,31
7	Seberapa penting dorongan untuk menyukai tantangan di pekerjaan anda	3,43	3,66
8	Seberapa penting integritas anda dalam menghadapi situasi berisiko tinggi dalam mengerjakan tugas	3,61	3,60
	rata rata	3,59	3,56

Sumber : Data olahan 2022

Jika dilihat dalam uji beda rata-rata Need of Achievement (nAch) berdasarkan jenis kelamin, disajikan dalam tabel 4. Diketahui bahwa t Hitung lebih kecil dari t table, dengan demikian terdapat perbedaan. Kebutuhan akan Pengembangan (Need of Achievement/nAch) berdasarkan jenis kelamin ditolak, sehingga tidak terdapat perbedaan Kebutuhan akan Pengembangan (Need of Achievement/nAch) berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4 F-Test Two-Sample for Variances berdasarkan Jenis Kelamin

F-Test Two-Sample for Variances		
	Laki laki	perempuan
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3.592391	3.564286
Variance	0.056137	0.031429
Observations	8	8
Df	7	7
F	1.786175	
P(F<=f) one-tail	0.230977	
F Critical one-tail	3.787044	

Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat secara keseluruhan atau rata rata total kebutuhan akan pengembangan (nAch) berdasarkan masa kerja responden bahwa

terdapat perbedaan yang cukup jauh sebesar 0,20 antara pegawai dengan masa kerja 1-7 tahun dengan pegawai yang memiliki masa kerja 8-21 tahun.

Kesamaanya pada skor tinggi diatas rata rata kuesioner nomor 1 dalam tabel tentang pentingnya dorongan untuk mencapai prestasi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab. Sedangkan perbedaan yang mencolok pada kuesioner nomor 8 dalam tabel tentang pentingnya integritas dalam menghadapi pekerjaan yang berisiko, karyawan/wati dengan masa kerja 1 s/d 7 tahun memandang sangat penting, sementara itu karyawan bermasa kerja 8 s/d 21 tahun memandang hal lain lebih penting diluar integritas seperti pengalaman dan kemampuan dalam menghadapi pekerjaan yang berisiko.

Sumber : Data olahan 2022

Tabel 5 Rekapitulasi tanggapan responden Kebutuhan untuk berprestasi (nAch) berdasarkan Masa Kerja

No	Teori Kebutuhan (The Needs Theory) Kebutuhan untuk berprestasi	Masa Kerja	
		1 - 7 thn	8 - 21 thn
1	Seberapa penting dorongan untuk mencapai prestasi dalam mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawab anda	3,78	3,76
2	Seberapa penting adanya dorongan untuk seseorang mencapai prestasi dalam berkerja	3,39	3,53
3	Seberapa penting pengaruhnya jika anda mengerjakan tugas dan tanggung jawab untuk berprestasi	3,50	3,24
4	Seberapa penting dorongan agar anda memenangkan tujuan dalam berprestasi	4,11	3,47
5	Seberapa penting pengaruh mewujudkan kinerja terbaik dalam berprestasi	3,50	3,41
6	Seberapa penting memiliki kebutuhan berprestasi tinggi dengan menghindari situasi berisiko rendah	3,39	3,24
7	Seberapa penting dorongan untuk menyukai tantangan di pekerjaan anda	3,83	3,47
8	Seberapa penting integritas anda dalam menghadapi situasi berisiko tinggi dalam mengerjakan tugas	3,72	3,47
	rata rata	3,65	3,45

Sumber : Data olahan 2022

Sedangkan melalui uji beda rata-rata berdasarkan masa kerja (Tabel 6), terdapat perbedaan Kebutuhan akan Pengembangan (Need of Achievement/nAch) berdasarkan masa kerja ditolak, sehingga tidak terdapat perbedaan Kebutuhan akan Pengembangan (Need of Achievement/nAch) pegawai berdasarkan masa kerja 1 s/d 7 tahun dengan masa kerja 8 s/d 21 tahun.

Tabel 6 F-Test Two-Sample for Variances berdasarkan Masa Kerja

F-Test Two-Sample for Variances		
	Masa kerja 1 sd 7 tahun	Masa kerja 8 sd 21 tahun
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3.652778	3.448529
Variance	0.064153	0.028609
Observations	8	8
df	7	7
F	2.242461	
P(F<=f) one-tail	0.15435	
F Critical one-tail	3.787044	

Sumber : Data olahan 2022

Analisis Kebutuhan Akan Kekuasaan (Need of Power/ nPow)

Berdasarkan tabel 7, secara subyektif, tidak terdapat perbedaan yang jauh kebutuhan akan kekuasaan berdasarkan jenis kelamin, karyawan lebih tinggi 0,09 dibandingkan dengan karyawan. Terdapat kesamaan dalam tingkat sangat penting bagi karyawan dan karyawan yang dalam hal tanggungjawab apabila memegang jabatan di kantor. Terdapat perbedaan dalam hal keinginan untuk memegang kekuasaan, karyawan (laki laki) memandang keinginan untuk memegang jabatan di kantor merupakan hal yang penting, sementara karyawan (perempuan) memandang keinginan belum cukup untuk memegang kekuasaan, karyawan memandang hal lain diluar keinginan seperti ketrampilan untuk dapat memegang kekuasaan. Karyawan dan karyawan sependapat bahwa memegang jabatan di kantor merupakan bukti penting atas kemampuan memimpin.

Tabel 7 Rekapitulasi tanggapan responden Kebutuhan Akan Kekuasaan (nPow) berdasarkan Jenis Kelamin

No	Teori Kebutuhan (The Need Theory) Kebutuhan akan kekuasaan	Jenis Kelamin	
		Laki laki	Perempuan
1	Seberapa penting keinginan anda untuk memegang sebuah jabatan di kantor	3,87	3,46
2	Seberapa penting tanggung jawab apabila anda memegang jabatan di kantor	3,91	3,66
3	Seberapa yakin anda dengan kemampuan berkerja dengan baik mampu mempengaruhi orang lain	3,09	3,57
4	Seberapa penting memegang sebuah jabatan di kantor	4,09	3,69
5	Apakah memegang sebuah jabatan di kantor merupakan bukti penting atas kemampuan memimpin	3,87	3,77
6	Seberapa penting pandangan anda diterima pada saat rapat dalam pertimbangan pengambilan keputusan	3,65	3,34
7	Seberapa penting gagasan anda diterima pada saat rapat pertimbangan pengambilan keputusan	3,57	3,51

8	Seberapa penting gagasan atau pandangan anda diimplementasikan di kantor	3,09	3,40
	rata rata	3,64	3,55

Sumber : Data olahan 2022

Jika dilihat dalam uji beda rata-rata Kebutuhan *Akan Kekuasaan* (nPow) berdasarkan jenis kelamin, disajikan dalam tabel 8. Dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan Kebutuhan akan Kekuasaan (Need of Power /nPow) berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 8 F-Test Two-Sample for Variances berdasarkan Jenis Kelamin

F-Test Two-Sample for Variances		
	Laki laki	Perempuan
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3.641304	3.55
Variance	0.142452	0.022099
Observations	8	8
df	7	7
F	6.44605	
P(F<=f) one-tail	0.012565	
F Critical one-tail	3.787044	

Sumber: Data olahan, 2022

Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan tabel 9, dapat dilihat secara keseluruhan atau rata rata total kebutuhan akan kekuasaan (nPow) berdasarkan masa kerja responden bahwa secara keseluruhan masa kerja, tidak terdapat perbedaan yang mencolok, akan kebutuhan akan kekuasaan, terdapat perbedaan rata rata yang tipis antar yaitu sebesar 0,01 pegawai yang memiliki masa kerja 1 s/d 7 tahun skor 3,58, sementara itu pegawai dengan masa kerja 8 s/d 21 tahun skor 3,57.

Pegawai yang memiliki masa kerja 1 s/d 7 tahun memandang penting tanggung jawab apabila anda memegang jabatan di kantor, sementara itu pegawai dengan masa kerja 8 s/d 21 tahun memandang sangat penting kemampuan berkerja dengan baik mampu mempengaruhi orang lain. Kedua dua kelompok masa kerja sependapat bahwa gagasan atau pandangan anda diimplementasikan di kantor sebagai hal yang tidak begitu penting, melainkan kesepakatan bersama.

Tabel 9 Rekapitulasi tanggapan responden Kebutuhan untuk berprestasi (nAch) berdasarkan Masa Kerja

	Teori Kebutuhan (The Need Theory) Kebutuhan akan kekuasaan	Masa Kerja	
		1 - 7 thn	8 - 21 thn
1	Seberapa penting keinginan anda untuk memegang sebuah jabatan di kantor	3,33	3,59

2	Seberapa penting tanggung jawab apabila anda memegang jabatan di kantor	3,78	3,53
3	Seberapa yakin anda dengan kemampuan berkerja dengan baik mampu mempengaruhi orang lain	3,61	3,88
4	Seberapa penting memegang sebuah jabatan di kantor	3,61	3,76
5	Apakah memegang sebuah jabatan di kantor merupakan bukti penting atas kemampuan memimpin	3,83	3,71
6	Seberapa penting pandangan anda diterima pada saat rapat dalam pertimbangan pengambilan keputusan	3,39	3,29
7	Seberapa penting gagasan anda diterima pada saat rapat pertimbangan pengambilan keputusan	3,56	3,47
8	Seberapa penting gagasan atau pandangan anda diimplementasikan di kantor	3,50	3,29
	rata rata	3,58	3,57

Sumber : Data olahan 2022

Sedangkan melalui uji beda rata-rata berdasarkan masa kerja (Tabel 10), tidak terdapat perbedaan Kebutuhan akan Kekuasaan (Need of Power /nPow) berdasarkan masa kerja 1 s/d 7 tahun dengan masa kerja 8 s/d 21 tahun.

Tabel 10 F-Test Two-Sample for Variances berdasarkan Masa Kerja

F-Test Two-Sample for Variances		
	Masa Kerja 1 s/d 7 tahun	masa kerja 8 s/d 21 tahun
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3.576389	3.566176
Variance	0.029927	0.045415
Observations	8	8
df	7	7
F	0.65897	
P(F<=f) one-tail	0.297845	
F Critical one-tail	0.264058	

Sumber : Data olahan 2022

Analisis Kebutuhan Akan Kebersamaan (Need of Affiliation/nAff)

Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 11, secara subyektif, terlihat sekurang kurangnya ada tiga kesamaan kebutuhan akan kebersamaan berdasarkan jenis kelamin, yaitu pandangan tentang pentingnya menjaga suasana kerja yang baik bersama rekan kerja di kantor dalam sebuah kelompok kerja, pentingnya menciptakan hubungan yang bersahabat dengan rekan kerja di kantor dan pentingnya memiliki hubungan persahabatan yang baik dengan rekan kerja di kantor. Secara umum terdapat perbedaan rata rata kebutuhan akan kebersamaan berdasarkan jenis kelamin, pegawai laki laki memiliki skor relatif lebih tinggi daripada perempuan dengan selisih sebesar 0,30

Tabel 11 Rekapitulasi tanggapan responden Kebutuhan Akan Kebersamaan (nAff) berdasarkan Jenis Kelamin

No	Teori Kebutuhan (The Need Theory) Kebutuhan akan Kebersamaan	Jenis Kelamin	
		Laki laki	Perempuan
1	Selain berhubungan secara formal di kantor dengan rekan kerja, pentingkah memiliki hubungan pribadi diluar kantor	3,96	3,51
2	Pentingkah memiliki hubungan sosial dengan banyak orang atau kelompok tertentu di luar kantor	3,78	3,86
3	Seberapa penting menjaga suasana kerja yang baik bersama rekan kerja di kantor dalam sebuah kelompok kerja	4,22	3,91
4	Seberapa penting menciptakan hubungan yang bersahabat dengan rekan kerja di kantor	4,22	3,89
5	Seberapa penting memiliki hubungan persahabatan yang baik dengan rekan kerja di kantor	4,17	4,00
6	Seberapa penting memiliki keinginan untuk disukai oleh orang lain	3,52	2,97
7	Seberapa penting inisiatif anda serta rekan kerja anda dalam suatu pekerjaan dihargai oleh pimpinan	3,43	3,49
8	Seberapa penting menghindari situasi berisiko tinggi dan ketidakpastian dengan rekan kerja	4,22	3,51
	rata rata	3,94	3,64

Sumber : Data olahan 202

Jika dilihat dalam uji beda rata-rata Kebutuhan Akan Kebersamaan (nAff) berdasarkan jenis kelamin, disajikan dalam tabel 12. Dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan Kebutuhan akan Kebersamaan (Need of Affiliation/nAff) berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 12 F-Test Two-Sample for Variances berdasarkan Jenis Kelamin

F-Test Two-Sample for Variances		
	Laki laki	Perempuan
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3.940217	3.642857
Variance	0.105826	0.116385
Observations	8	8
Df	7	7
F	0.90928	
P(F<=f) one-tail	0.451692	
F Critical one-tail	0.264058	

Sumber: Data olahan, 2022

Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan tabel 13, dapat dilihat secara keseluruhan atau rata rata total kebutuhan akan kebersamaan (nAff) berdasarkan masa kerja responden bahwa terdapat empat kesamaan antara pegawai masa kerja 1 s/d 7 tahun dan pegawai masa kerja 8 s/d 21 tahun tentang, penting sekali memiliki hubungan sosial dengan banyak orang atau kelompok tertentu di luar kantor kuesioner nomor 2, pentingnya menjaga suasana kerja yang baik bersama rekan kerja di kantor dalam sebuah kelompok kerja kuesioner nomor 3, pentingnya menciptakan hubungan yang bersahabat dengan rekan kerja di kantor kuesioner nomor 4 dan pentingnya memiliki hubungan persahabatan yang baik dengan rekan kerja di kantor kuesioner nomor 5.

Yang menarik adalah pada kuesioner nomor 8 pegawai dengan masa kerja 8 s/d 21 tahun memandang tidak penting menghindari situasi berisiko tinggi dan ketidakpastian dengan rekan kerja, ini menunjukkan telah tumbuh pengertian sesama rekan kerja, sementara itu pegawai dengan masa kerja 1 s/d 7 tahun memandang sangat penting. Pada penelitian ini diketahui bahwa sekurang kurangnya diperlukan waktu 8 tahun untuk menumbuhkan rasa saling percaya antara sesama karyawan/wati.

Tabel 13 Rekapitulasi tanggapan responden Kebutuhan untuk berprestasi (nAch) berdasarkan Masa Kerja

No	Teori Kebutuhan (The Need Theory) Kebutuhan untuk berafiliasi	Masa Kerja	
		1 - 7 thn	8 - 21 thn
1	Selain berhubungan secara formal di kantor dengan rekan kerja, pentingkah memiliki hubungan pribadi diluar kantor	3,50	3,53
2	Pentingkah memiliki hubungan sosial dengan banyak orang atau kelompok tertentu di luar kantor	4,00	3,71
3	Seberapa penting menjaga suasana kerja yang baik bersama rekan kerja di kantor dalam sebuah kelompok kerja	3,94	3,88
4	Seberapa penting menciptakan hubungan yang bersahabat dengan rekan kerja di kantor	3,89	3,88

No	Teori Kebutuhan (The Need Theory) Kebutuhan untuk berafiliasi	Masa Kerja	
		1 - 7 thn	8 - 21 thn
5	Seberapa penting memiliki hubungan persahabatan yang baik dengan rekan kerja di kantor	4,06	3,94
6	Seberapa penting memiliki keinginan untuk disukai oleh orang lain	3,22	2,71
7	Seberapa penting inisiatif anda serta rekan kerja anda dalam suatu pekerjaan dihargai oleh pimpinan	3,33	3,65
8	Seberapa penting menghindari situasi berisiko tinggi dan ketidakpastian dengan rekan kerja	4,22	2,76
	rata rata	3,77	3,51

Sumber : Data olahan 2022

Sedangkan melalui uji beda rata-rata berdasarkan masa kerja (Tabel 10), tidak terdapat perbedaan Kebutuhan akan Kebersamaan (Need of Affiliation/nAff) berdasarkan masa kerja 1 s/d 7 tahun dengan masa kerja 8 s/d 21 tahun.

Tabel 14 F-Test Two-Sample for Variances berdasarkan Masa Kerja

F-Test Two-Sample for Variances		
	Masa kerja 1 s/d 7 tahun	Masa kerja 8 s/d 21 tahun
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	3.770833	3.507353
Variance	0.135306	0.246107
Observations	8	8
Df	7	7
F	0.549786	
P(F<=f) one-tail	0.224126	
F Critical one-tail	0.264058	

Sumber : Data olahan 2022

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

- Karakteristik responden
Responden penelitian adalah Karyawan PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak, berdasarkan hasil rekapitulasi, memiliki karaktersitik, hampir seluruhnya berpendidikan Sarjana, kenyataannya pada responden hanya tiga orang yang tamatan SMA, memiliki rentang masa kerja antara 1 sampai dengan 21 tahun dan sebagian besar atau didominasi oleh pegawai yang berkelamin laki laki yaitu sebanyak 27 orang (73%) dan 8 orang (27%) berjenis kelamin perempuan.
- Analisis Teori Kebutuhan dari Davis McClelland pada Karyawan/wati **PT. Mitra Karya Sentosa Pontianak**
 - Kebutuhan akan prestasi

Skor rata rata tertinggi kebutuhan akan pengembangan berada dalam kelompok masa kerja 1 s/d 7 tahun yaitu 3,65 sedangkan terendah nya juga pada kelompok masa kerja yaitu masa kerja 8 s/d 21 tahun yaitu sebesar 3,45

2. Kebutuhan akan kekuasaan
Kebutuhan akan kekuasaan memiliki rata rata yang relatif rendah dan tidak jauh berbeda berbeda antara kelompok berdasarkan jenis kelamin laki laki dan kelompok perempuan, demikian pula dengan kebutuhan akan kekuasaan berdasarkan masa kerja 1 s/d 7 tahun dan 8 s/d 21 tahun yaitu pada kisaran rata rata 3,57 sampai dengan skor rata rata 3,64
3. Kebutuhan akan kebersamaan
Skor rata rata tertinggi Kebutuhan akan kebersamaan berada dalam kelompok pegawai yang berjenis kelamin laki laki yaitu skor 3,94, untuk kelompok perempuan skor rata ratanya 3,64. Pada kelompok masa kerja, pegawai yang memiliki masa kerja 1 s/d 7 tahun dan 8 s/d 21 tahun, kelompok pegawai masa kerja 1 s/d 7 tahun memandang penting dan rata rata lebih tinggi Kebutuhan akan kebersamaan (nAff) dari pada kelompok pegawai masa kerja 8 s/d 21 tahun.

REKOMENDASI

Terdapat 2 (dua) sub kebutuhan akan afiliasi yang memperoleh skor yang terendah dan agar perusahaan dapat membuat program untuk meningkatkan motivasi ini, agar kinerja karyawan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan kedua hal tersebut adalah

1. Seberapa penting memiliki keinginan untuk disukai oleh orang lain
2. Seberapa penting menghindari situasi berisiko tinggi dan ketidakpastian dengan rekan kerja
Terhadap kedua hal tersebut diatas, yang berada pada pegawai dengan masa kerja 8 s/d 21 tahun atau pegawai senior, merekomendasikan perusahaan untuk melaksanakan program keakraban untuk meningkatkan kesatuan kerja dan rasa memiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis (Revisi VI)*. PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS 19 Edisi Kelima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (1st ed.)*. Indomedia Pustaka.
- Janie, D. N. A. (2012). *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS (A. Ika (ed.); 1st ed.)*. Semarang University Press.
- Kerlinger. (2006). *Asas-Asas Penelitian Behavior*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mukminin, A., Habibi, A., Prasajo, L. D., & Yuliana, L. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan (Bhujangga Ayu P, N. Munthe, A. Tahalli, & N. Hariyati (eds.); 1st ed.)*. UNY Press.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel Bandung*: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta.
- Umar, H. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. SUN.
- Wardan, K. (2020). *Motivasi Kerja Guru Dalam Pembelajaran*. Media Sains Indonesia

