

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan Pengaruh Motivasi, Kompensasi, dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan. Penelitian ini dikategorikan ke dalam jenis penelitian deskriptif yakni peneliti hanya bertugas mendeskripsikan data reel di lapangan tanpa memberikan perlakuan tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan yang berjumlah 35 orang yang dilakukan secara total sampling., yakni seluruh anggota populasi sekaligus sebagai sampel penelitian. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, dan dokumentasi serta dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, motivasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Dimana pada uji t-statistik diperoleh hasil nilai thitung motivasi sebesar $1.973 > t_{tabel} 1.695$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.058 < 0,05$. Secara parsial kompensasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Dimana pada uji t-statistik diperoleh hasil nilai thitung sebesar $1.070 > t_{tabel} 1.695$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.293 > 0,05$. Secara parsial kemampuan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Dimana pada uji t-statistik diperoleh hasil nilai thitung sebesar $5.585 > t_{tabel} 1.695$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, bahwa motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, dengan nilai Fhitung sebesar $89.839 > F_{tabel} 2.91$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini secara simultan motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan.

Kata Kunci: Motivasi, Kompensasi, Kemampuan Kerja, Prestasi Kerja.

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze simultaneously the Influence of Motivation, Compensation, and Work Ability on The Work Performance of PT Prestasi s. Bank Mandiri (Persero) Tbk Retail Collection & Recovery Unit Medan. This study is categorized into descriptive research types i.e. researchers are only tasked with describing real data in the field without providing certain treatment. The samples in this study are Prestasi s of PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan which amounted to 35 people conducted in total sampling., namely all members of the population as well as a sample of research. Data is collected using observation techniques, and documentation and analyzed using descriptive analysis techniques. Based on the results and discussion of research that has been done before, it can be concluded based on the results of partial hypothesis testing, motivation has no significant positive effect on Prestasi performance. Where in the T-statistical test obtained the results of motivational thitung value of $1,973 > 1,695$ with a significance rate of $0.058 < 0.05$. Based on the results and discussion of research that has been done before, it can be concluded based on the results of partial hypothesis testing, motivation has no significant positive effect on Prestasi performance. Where in the T-statistical test obtained the results of motivational thitung value of $1,973 > 1,695$ with a significance rate of $0.058 < 0.05$. Based on the results of simultaneous hypothesis testing, that motivation, compensation and work ability together have a significant effect on Prestasi performance, with a Fhitung score of $89,839 > F_{tabel} 2.91$ with a significance rate of $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that in this study simultaneously motivation, compensation and work ability have a positive and significant effect on the work performance of PT Prestasi s. Bank Mandiri (Persero) Tbk Retail Collection & Recovery Unit Medan.

Keywords: Motivation, Compensation, Work Ability, Work Performance

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini tepat pada waktunya yang berjudul: Pengaruh Motivasi, Kompensasi, dan Kemampuan Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Medan Imam Bonjol *Unit Retail Collection & Recovery* Medan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Abdi Setiawan, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang dengan sabar membimbing dan mengoreksi penelitian penulis serta memberikan berbagai saran agar penelitian yang dihasilkan menjadi semakin lebih baik.
5. Bapak Harianto, S.E., M.M selaku pembimbing II yang memberikan banyak masukan dan arahan, serta banyak sekali membantu memberikan motivasi terhadap penulisan proposal skripsi ini sehingga penulis dapat lebih mudah menulis proposal skripsi ini.

6. Untuk pimpinan dan seluruh karyawan yang ada di Kemampuan kantor, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Medan Imam Bonjol *Unit Retail Collection & Recovery* Medan. Yang telah banyak mendukung dan memberikan informasi yang penulis butuhkan untuk dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Para Bapak/Ibu Dosen dan staf di Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
8. Khususnya kepada kedua Orang Tua penulis yaitu Bpk. Drs. Yusuf Efendi Siregar dan Ibu Dra. Nurasiah M.Pd, yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan serta memberikan doa kepada penulis.
9. Kepada teman-teman penulis, baik teman-teman seangkatan jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Panca Budi, mau pun teman-teman dekan penulis yang sangat mendukung dalam penyelesaian Proposal Skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Apabila ada kekurangan, maka penulis mengharapkan saran yang dapat memperbaiki penulisan skripsi ini. Di akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Sosial Sains dan mampu memberikan manfaat bagi para pembaca. Amin.

Medan, November 2021

Penulis

Khairunnisa Yusuf Siregar
NPM. 1925310158

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan dan Rumusan masalah	9
1. Batasan Masalah.....	9
2. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1) Tujuan Penelitian.....	11
2) Manfaat Penelitian.....	12
E. Keaslian Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
1. Prestasi Kerja.....	14
a. Pengertian Prestasi Kerja.....	14
b. Manfaat dan Tujuan Penilaian Prestasi Kerja.....	14
c. Faktor - faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja..	16
d. Indikator Prestasi Kerja	18
2. Motivasi.....	20
a. Pengertian Motivasi.....	20
b. Indikator Motivasi	21
3. Kompensasi	22
a. Pengertian Kompensasi	22
b. Indikator Kompensasi	22
4. Kemampuan Kerja.....	23
a. Pengertian Kemampuan Kerja.....	23
b. Indikator Kemampuan Kerja.....	24
B. Penelitian Sebelumnya	26
C. Kerangka Konseptual	31
1. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja	31
2. Pengaruh Kompensasi terhadap Prestasi Kerja	32
3. Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Prestasi Kerja ...	33

4. Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja.....	34
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
1. Lokasi Penelitian	37
2. Waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	38
3. Jenis dan Sumber Data	39
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
1. Variabel Penelitian	40
2. Variabel Terikat (Y).....	40
3. Variabel Bebas (X).....	41
4. Definisi operasional.....	42
E. Skala Pengukuran	46
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Teknik Analisa Data.....	48
1. Uji Kualitas Data	48
2. Uji Validitas (Keabsahan)	49
3. Uji Realibilitas (Kehandalan).....	49
4. Uji Asumsi Klasik	50
5. Uji Normalitas	50
6. Uji Multikolinearitas	51
7. Uji Heteroskedastisitas	52
8. Regresi Linier Berganda.....	53
9. Uji Hipotesis	54
a. Uji F.....	54
b. Uji -t.....	55
c. Koefisien Determinasi (R^2)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Hasil Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Perusahaan	57
a. Sejarah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan.....	57
b. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero).....	58
c. Struktur PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan	58
2. Karakteristik Responden	59
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	59
b. Berdasarkan Usia.....	60
c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
d. Berdasarkan Masa Kerja	61

3.	Distribusi Hasil Pernyataan	62
a.	Distribusi Pernyataan Motivasi	62
b.	Distribusi Pernyataan Kompensasi.....	63
c.	Distribusi Pernyataan Kemampuan Kerja	65
d.	Distribusi Pernyataan Prestasi Kerja	66
4.	Hasil Uji Validitas	68
a.	Hasil Validitas Motivasi	68
b.	Hasil Uji Validitas Kompensasi	68
c.	Hasil Uji Validitas Kemampuan Kerja.....	69
d.	Hasil Uji Validitas Prestasi.....	69
5.	Hasil Uji Reliabilitas	70
6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	71
a.	Hasil Uji Normalitas.....	71
b.	Hasil Uji Multikolinearitas	73
c.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
7.	Hasil Regresi Linear Berganda.....	74
8.	Hasil Uji Hipotesis	76
a.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	76
b.	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	76
c.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
B.	Pembahasan.....	79
1.	Pengaruh Motivasi terhadap <i>Prestasi Kerja</i>	79
2.	Pengaruh Kompensasi terhadap <i>Prestasi Kerja</i>	80
3.	Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap <i>Prestasi Kerja</i>	82
4.	Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Kemampuan Kerja terhadap <i>Prestasi Kerja</i>	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
A.	Kesimpulan.....	84
B.	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Hasil Pra Survey Motivasi Kerja Karyawan (X_1).....	2
1.2 Hasil Pra Survey Kompensasi Kerja (X_2).....	3
1.4 Pra Survey Kemampuan Kerja (X_3)	4
1.5 Pra Survey Prestasi Kerja (Y).....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
3.1 Jadwal Penelitian dan Proses Skripsi.....	38
3.2 Daftar Jumlah Pegawai di setiap Formasi Jabatan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit <i>Retail Collection & Recovery</i> Medan.....	39
3.3 Definisi Operasional	42
3.4 Instrumen Skala <i>Liker</i>	47
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	61
4.5. Distribusi Pernyataan Motivasi	62
4.6. Distribusi Kemampuan Kompensasi	63
4.7. Distribusi Pernyataan Kemampuan Kerja	65
4.8. Distribusi Pernyataan Prestasi Kerja	66
4.9. Hasil Uji Validitas Motivasi	68
4.10. Hasil Uji Validitas Kompensasi.....	68
4.11. Hasil Uji Validitas Kemampuan Kerja.....	69
4.12. Hasil Uji Validitas Prestasi Kerja.....	70
4.13. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi, kompensasi, kemampuan kerja terhadap prestasi kerja	70
4.14. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test	76
4.15. Hasil Uji Multikolinearitas	73
4.16. Hasil Regresi Linear Berganda.....	75
4.17. Hasil Uji Signifikansi simultan (Uji-F)	76
4.18. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	77
4.19. Hasil Uji Koefisien Deteriminasi (R^2).....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	35
4.1. Struktur Organisasi	58
4.2 Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot	72
4.3 Histogram uji normalitas	73
4.4 <i>Scatterplot</i> uji heteroskedastisitas	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu organisasi, unsur manusia sebagai karyawan atau karyawan mempunyai kedudukan yang strategis, karena manusialah yang bisa mengetahui *input* apa yang diambil dari Kemampuan, bagaimana cara mendapatkan dan mengolah atau mentransformasikan secara tepat menjadi *output*. Peran manusia sebagai karyawan atau karyawan ini akan mendapatkan suatu prestasi kerja yang baik bagi individu maupun perkembangan organisasi yang bersangkutan. Hasil kerja atau disebut sebagai prestasi kerja merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan dalam mencapai tujuannya, salah satu usaha yang tepat untuk dilakukan agar mereka mau bekerja dengan giat adalah memberikan motivasi, kompensasi, dan kemampuan kinerja, cara melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan tersebut. Untuk menciptakan prestasi kerja karyawan ini ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh pimpinan organisasi antara lain aspek motivasi, kompensasi, dan kemampuan kerja.

Rivai (2014:215) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah daya pendorong dalam diri seseorang karyawan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu kearah positif sesuai kebutuhan dan keinginan perusahaan. Motivasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan prestasi karyawan. Motivasi mampu memberikan kekuatan terhadap manusia untuk melakukan sesuatu lebih baik akibat adanya dorongan untuk mendapatkan suatu harapan yang sangat ingin dicapainya. Dengan adanya motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras atau antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi. Untuk memotivasi

karyawan, manajer harus mengetahui motif dan harapan yang dapat mendorong tumbuhnya motivasi yang diinginkan karyawan.

Tabel 1.1 Hasil pra survey Motivasi Kerja Karyawan

No	Pertanyaan	Setuju			
		Ya	Tidak	Jumlah	Persen
1	Pegawai yang bekerja di kantor ini berpeluang mendapatkan karir yang memuaskan jika berkinerja baik.	7	3	10	70%
2	Pegawai mengharapkan masa depan yang cerah dan nyaman bekerja di kantor ini.	8	2	10	80%
3	Pegawai mendapatkan apresiasi terhadap hasil kerja yang memuaskan	8	2	10	80%

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan hasil pra-survey di atas dapat dilihat bahwa 70% setuju bahwa pegawai akan mendapatkan peluang karir yang sangat memuaskan sehingga hal ini seharusnya menjadi motif yang baik untuk mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik, 80% setuju bahwa kantor ini sangat menjanjikan bagi pegawai agar memiliki masa depan yang cerah dan nyaman dengan terus dengan terus bekerja di kantor ini, dan 80% pegawai juga mendapatkan apresiasi terhadap hasil kerja yang memuaskan yang seharusnya mampu memotivasi karyawan untuk terus menunjukkan prestasi kerja. Namun, fakta di lapangan justru pegawai kontrak yang memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk bekerja lebih baik. Hal ini di pengaruhi fakta bahwa karyawan kontrak sangat ingin diangkat menjadi karyawan tetap, sedangkan dengan karyawan yang sudah menjadi karyawan tetap sendiri sangat kecil kemungkinan mengalami PHK sehingga tidak lagi memiliki motivasi untuk bekerja lebih efektif karena telah berada di zona nyaman. Sehingga berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 10 orang pegawai menunjukkan benar adanya

masalah motivasi kerja yang terjadi pada pegawai tetap PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang unit *Retail Collection & Recovery* Medan Kemudian faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompensasi.

Menurut Rohayati (2014:5) kompensasi penghargaan yang diberikan kepada karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk kopensasi langsung berupa gaji, tunjangan, bonus dan komisi. Sedangkan untuk kompensasi tidak langsung seperti pelatihan , wewenang, dan tanggung jawab dan penghargaan atas kinerja. Jika dikelola dengan baik, kompensasi mambantu perusahaan mencapai tujuan dan memperoleh, yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan untuk melakukan penempatan kembali tidaklah mudah. Pemberian kompensasi sangat penting bagi perusahaan, memelihara, dan menjaga karyawan dengan baik. Sebaliknya tanpa kompensasi yang cukup, karyawan karena mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia.

Tabel 1.2 Hasil pra survey Kompensasi kerja

No	Pertanyaan	Setuju			
		Ya	Tidak	Jumlah	Persen
1	Pegawai diberikan insentif ketika mencapai target kerja.	8	2	10	80%
2	Pegawai diberikan bonus tambahan terhadap pencapaian kerja yang sangat memuaskan	8	2	10	80%
3	Pembayaran kompensasi berupa insentif selalu dikeluarkan	6	4	10	60%

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan hasil pra-survey di atas dapat dilihat bahwa 80% pegawai setuju dengan adanya pemberian kompensasi berupa insentif untuk karyawan yangkinerjanya memuaskan, sehingga hal ini seharusnya menjadi motif yang baik untuk mendorong pegawai untuk terus berprestasi, 80% pegawai setuju untuk memberikan bonus tambahan untuk karyawan yang kinerjanya sangat melebihi dari

target yang diberikan, hal ini secara tidak langsung akan menambah semangat karyawan untuk terus mengejar kompensasi yang diberikan, dan 60% setuju pegawai juga mendapatkan apresiasi terhadap hasil kerja bisa berupa pemberian sertifikat untuk karyawan berprestasi. Sehingga berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 10 orang pegawai menunjukkan benar adanya masalah kinerja karyawan yang terjadi pada seluruh pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang unit *Retail Collection & Recovery* Medan.

Kemampuan kerja juga dapat meningkatkan prestasi kerja. Menurut Sutrisno (2014:6) mengemukakan bahwa prestasi kerja individu merupakan gabungan dari tiga faktor yaitu : Kemampuan, perangai dan minat seorang pekerja, kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja, tingkat motivasi kerja. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang sangat rendah walau mempunyai motivasi yang tinggi, akan menghasilkan prestasi yang lebih rendah dibandingkan dengan orang yang mempunyai kemampuan yang lebih tinggi dengan tingkat motivasi yang sama. Sebaliknya seseorang yang mempunyai kemampuan yang tinggi tetapi dengan motivasi yang rendah akan menghasilkan prestasi yang lebih rendah dibandingkan seseorang yang mempunyai kemampuan yang sama tetapi dengan motivasi yang tinggi.

Tabel 1.3 Hasil pra survey Kemampuan kerja

No	Pertanyaan	Setuju			
		Ya	Tidak	Jumlah	Persen
1	Pegawai diberikan pelatihan cara kerja yang baik.	6	4	10	60%
2	Pegawai dibimbing oleh pimpinan untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit	7	3	10	70%
3	Pegawai diberikan kebebasan berimprovisasi terhadap cara kerja.	5	5	10	50%

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Berdasarkan hasil pra-survey di atas dapat dilihat bahwa 60% pegawai mendapatkan pelatihan cara kerja yang baik sehingga hal ini seharusnya menjadi motif yang baik untuk mendorong pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja, 70% pegawai dibimbing untuk menyelesaikan pekerjaan yang rumit sehingga karyawan mendapatkan contoh dalam menyelesaikan pekerjaan yang sulit bagaimana cara menyelesaikannya, dan 50% pegawai juga mendapatkan kebebasan berimprovisasi terhadap cara kerja yang seharusnya mampu meningkatkan kemampuan kerja karyawan untuk terus menambah wawasan dan ilmu dalam bekerja. Sehingga berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 10 orang pegawai menunjukkan benar adanya masalah kemampuan kerja yang terjadi pada seluruh pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang unit *Retail Collection & Recovery* Medan.

Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu Hasibuan, (2012:152). Oleh karena itu, prestasi kerja sangat penting dalam sebuah perusahaan, apabila prestasi kerja karyawan rendah dapat menurunkan tingkat kualitas dan produktifitas kerja karyawan, yang akhirnya akan berdampak pada penurunan pendapatan perusahaan. Melihat akan pentingnya pengaruh motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja karyawan, maka sudah sepatutnya diberikan kepada setiap organisasi, baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Sehingga pemberian motivasi, kompensasi dan kemampuan kinerja adalah mutlak diperlukan untuk mendorong karyawan dalam berprestasi yang pada akhirnya akan berdampak

baik bagi perusahaan.

Bertitik tolak dari pandangan di atas yang menyatakan motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja mempunyai hubungan terhadap prestasi kerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

Adapun obyek yang peneliti pilih adalah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk terkhusus pada bagian *Retail Collection & Recovery* Medan yang memiliki sekitar 50 orang karyawan. Dalam proses penagihan debitur macet. Mulai dari masuk kerja setiap pagi diawali dengan breafing untuk menceritakan kendala yang terjadi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan menginginkan karyawannya untuk disiplin dalam masuk kerja. Karyawan yang terlambat akan mendapatkan sanksi berupa peneguran langsung oleh pimpinan sehingga karyawan akan berfikir dua kali untuk terlambat bekerja.

Dalam sebuah bank, tenaga kerja merupakan aset yang sangat penting. Selain dalam mengelola dan memotivasi tenaga kerja yang memiliki kinerja yang baik agar tidak terjadi perpindahan karyawan. Perpindahan karyawan akan menimbulkan ketidakstabilan dalam organisasi tersebut dan juga peningkatan biaya rekrutmen karyawan. Oleh karena itu, pihak bank juga harus menjamin kepuasan keryawan untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Dalam unit *Retail Collection & Recovery* terdapat 3 golongan *SME, MICRO, MORTGAGE & LELANG*. Unit *Retail Collection & Recovery* mempunyai beberapa job desk bagian penagihan kelapangan (*Field Collector*), penagihan melalui telpon (*Desk Call*) dan administrasi data.

Pada bagian administrasi dan *Desk Call*, ruangnya terletak dilantai 5, untuk bagian Lelang dan Mortgage berlokasi di lantai 7 dengan ruang yang berbeda. Dimana memungkinkan untuk melakukan pekerjaan dengan tenang tanpa diganggu oleh pihak yang tidak berkepentingan. Bagian ini juga terdapat ruangan penerima tamu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan.

Faktor motivasi merupakan salah faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan dalam bekerja karena ada beberapa karyawan yang merasa kurang puas dengan pemenuhan kebutuhan fisiknya. Misalnya pemberian fasilitas, tunjangan-tunjangan dan lain-lain yang menyebabkan karyawan kurang termotivasi dalam bekerja. Hal ini nampak sebagian karyawan merasa tidak mendapat tunjangan yang cukup.

Sedangkan permasalahan kompensasi karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang unit *Retail Collection & Recovery* Medan. dihadapkan dengan berbagai peraturan yang dan prosedur kerja sesuai yang ditetapkan organisasi. Hal ini menyangkut persepsi mereka terhadap sistem insentif, kelengkapan sarana kerja, serta kehangatan hubungan kerja dengan atasan maupun sesama kerja.

Tabel 1.4 Hasil pra survey Prestasi Kerja Karyawan

No	Pertanyaan	Setuju			
		Ya	Tidak	Jumlah	Persen
1	Pegawai yang mencapai target diberi karir yang baik.	4	6	10	40%
2	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan rapi dan penuh dengan ketelitian.	5	5	10	50%
3	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya sebelum waktunya.	5	5	10	50%

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Hasil pra-survey di atas dapat dilihat bahwa 40% pegawai yang mencapai target kerja, 50% pegawai yang terkadang insentif tidak keluar walau sudah mencapai target yang di berikan perusahaan, namun hanya 50% pegawai yang jarang mencapai target yang sudah di berikan perusahaan. Sehingga berdasarkan pra-survey yang dilakukan terhadap 10 orang pegawai menunjukkan benar adanya masalah kompensasi menurunkan kemampuan kerja yang terjadi pada pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang unit *Retail Collection & Recovery* Medan. Namun untuk masalah absensi (ketidahadiran) Tingkat tingkat ketidakhadiran pegawai cukup rendah yang dapat dilihat pada data sebagai berikut:

Karyawan bank merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai visi misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan. Kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik, karena itu kinerjanya dituntut untuk lebih profesional guna dapat merai prestasi dalam pekerjaannya. Melihat hal tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery*

Medan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Motivasi, Kompensasi & Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (PADA PT BANK MANDIRI (Persero) TBK KANTOR CABANG MEDAN UNIT RETAIL COLLACTION & RECOVERY).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil beberapa identifikasi masalah yang ada, yaitu:

- 1) Pegawai tidak memiliki suatu keinginan dan Motivasi atau daya penggerak yang mendorong kemauan bekerja untuk mendapatkan prestasi kerja.
- 2) Kompensasi yang terkadang tidak keluar sehingga membuat prestasi kerja menurun.
- 3) Kemampuan kerja yang menurun dikarenakan kurangnya pelatihan kerja sehingga mengakibatkan menurunnya prestasi kerja.
- 4) Menurunnya prestasi kerja di karenakan proses insentif yang terkadang tidak keluar dikarenakan aturan perusahaan yang selalu berubah dan kurangnya pemberian informasi terkait perubahan skema pemberian insentif.

C. Batasan dan Perumusan Masalah

1) Batasan Masalah

Peneliti membuat batasan masalah sesuai dengan variabel Motivasi (X1) terkait tentang motif, harapan dan insentif, variabel Kompensasi (X2) terkait

tentang gaji, tunjangan, bonus, dan kompensasi non finansial, variabel Kemampuan Kerja (X3) terkait tentang kesanggupan kerja yang kurang merata, pendidikan, dan masa kerja, dan variabel prestasi kerja (Y) terkait tentang Motivasi yang masih terlihat kurang, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan faktor Kemampuan.

Keterbatasan waktu dan biaya maka penelitian ini hanya dibatasi pada pembahasan mengenai pengaruh motivasi, kompensasi, dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja Pegawai PT, Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan.

2) Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, dapat diketahui bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 3) Apakah Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan?
- 4) Apakah Kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan?
- 5) Apakah Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan?
- 6) Apakah Motivasi, Kompensasi dan kemampuan Kerja berpengaruh secara Simultan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- b) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- c) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- d) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Motivasi, Kompensasi dan kemampuan Kerja berpengaruh secara Simultan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- e) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Motivasi, Kompensasi dan kemampuan Kerja berpengaruh secara Simultan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery* Medan

2) Manfaat Penelitian

a. Bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk unit *Retail Collection & Recovery Medan*

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dengan cara memberikan motivasi, kompensasi & kemampuan kerja yang dapat sangat berpengaruh terhadap meningkatkan gairah kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery*.

b. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang sudah di pelajari secara teoritis pada bangku perkuliahan, untuk mengetahui cara penyelesaian masalah yang terjadi terhadap kinerja karyawan dan juga sebagai pemenuhan atas syarat kelulusan unruk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau refrensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) **Variabel Penelitian:** Penelitian yang dilakukan oleh penulis, digunakan tigabuah variabel bebas, yaitu Motivasi (X_1), Kompensasi (X_2), dan Kemampuan Kerja (X_3), sedangkan variabel terikat yang digunakan juga sama yaitu Prestasi Kerja (Y).

- 2) **Waktu Penelitian:** Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Februari 2020 sampai Desember 2020
- 3) **Tempat Penelitian:** penelitian ini dilakukan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- 4) **Objek Penelitian, Populasi dan Sampel:** populasi yang menjadi objek penelitian ini merupakan seluruh pegawai tetap PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan yang berjumlah 35 pegawai sehingga jumlah populasi dan sampel pada penelitian yang saat ini dilakukan juga berjumlah 35 pegawai atau responden

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Prestasi Kerja

a. Pengertian Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja seseorang yang harus di capai demi untuk kemajuan pribadi atau perusahaan dan hasil kerja sebagai penilaian .Handoko (2015:115) Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai organisasi mengevaluasi atau menilai karyawannya. Prestasi kerja adalah hasil upaya seseorang yang di tentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya terhadap pekerjaan itu Sutrisno (2014:6) Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan yang sangat memuaskan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Informasi tentang tinggi rendahnya prestasi kerja seorang pegawai tidak dapat diperoleh begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses yang panjang yaitu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang disebut dengan istilah (*performance appraisal*).

b. Manfaat dan Tujuan Penilaian Prestasi Kerja

Pernilaian prestasi kerja memberikan manfaat baik karyawan dan organisasi. Manfaat penilaian prestasi dapat dirinci seagai berikut :

1) Perbaikan prestasi kerja

Dalam hal ini umpan balik dalam pelaksanaan kerja dapat memungkinkan untuk para pegawai, para manajer maupun pada departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan para pegawai.

2) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi

Sebagai bahan dalam pengambilan keputusan yang bertujuan dalam pemberian imbalan atas penilaian prestasi kerja membantu para pengambil keputusan untuk menentukan besarnya upah dan gaji yang pantas.

3) Keputusan-keputusan penempatan

Prestasi kerja seseorang di masa lalu merupakan dasar bagi pengambilan keputusan promosi, transfer dan demosi atau penurunan pangkat.

4) Kebutuhan-kebutuhan pelatihan dan pengembangannya

Dengan adanya prestasi kerja yang rendah berarti memungkinkan untuk diadakan latihan guna mengatasi berbagai kekurangan dan kelemahan mampu untuk mengembangkan potensi pegawai yang belum sepenuhnya digali.

5) Perencanaan dan pengembangan karir

Untuk meyakinkan umpan balik bagi seseorang pegawai, ataupun para pegawai, maka pegawai harus ditunjang dengan pengembangan diri dan juga karir dengan demikian maka dapat memberikan jaminan efektivitas instansi.

Sedangkan tujuan dan kegunaan dari penilaian atas prestasi kerja antaralain :

- 1) Mengetahui pengembangan, yang meliputi: indentifikasi kebutuhan latihan, umpan balik kinerja, menentukan transfer dan penugasan, dan indentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan.
- 2) pengembalian keputusan administratif, yang meliputi : keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau memberhentikan karyawan, pengukuran kinerja karyawan, pemutusan hubungan kerja, dan

mengidentifikasi pekerjaan yang buruk.

- 3) keperluan perusahaan, yang meliputi : perencanaan SDM, menentukan kebutuhan pelatihan, evaluasi terhadap sistem SDM, dan penguatan terhadap kebutuhan pengembangan perusahaan.
- 4) Dokumentasi, yang meliputi : kriteria untuk validasi penelitian, dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM, dan membantu untuk memenuhi persyaratan hukum (Mathis, Robert L dan Jackson, 2010).

c. Faktor - faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja

Faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara, (2012:13) yang merumuskan bahwa:

1) Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted*, dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2) Faktor Motivasi

Motivasi di artikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di Kemampuan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap Negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi

kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola Motivasi kerja dan kondisi kerja.

Menurut Handoko (2015:120) kegunaan-kegunaan penilaian prestasi kerja dapat dirinci sebagai berikut :

1) Motivasi Perbaikan Prestasi Kerja

Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan pegawai, manajer dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi kerja.

2) Penyesuaian Kompensasi

Evaluasi prestasi kerja dapat membantu para pengambilan keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.

3) Keputusan-keputusan Penempatan Promosi,

transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu untuk diantisipasi. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

4) Kebutuhan-kebutuhan Latihan dan Pengembangan kemampuan kerja

Prestasi kerja yang jelek menunjukkan kebutuhan latihan, demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

5) Perencanaan dan Pengembangan Karier

Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.

6) Penyimpanan-penyimpanan

Proses Staffing Prestasi kerja yang baik dan jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.

7) Ketidak akuratan Informasional

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistem informasi manajemen personalia.

8) Kesalahan-kesalahan Desain Pekerjaan

Prestasi kerja yang jelek merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.

9) Kesempatan kerja yang adil

Penilaian kerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

10) Tantangan-tantangan eksternal

Prestasi kerja dapat juga dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar Kemampuan kerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial dan Lainnya.

d. Indikator Prestasi Kerja

Menurut Handoko (2010:193) indikator prestasi kerja antara lain:

1) Motivasi

Adalah keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Memotivasi orang adalah menunjukkan arah tertentu kepada mereka dan mengambil langkah-langkah yang perlu untuk memastikan bahwa mereka sampai ke

suatu tujuan.

2) Kepuasan kerja

Bahwa kepuasan kerja yaitu sikap seseorang terhadap pekerjaan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima.

3) Tingkat stres

Tingkat stres kerja dikonseptualisasi dari banyak titik pandang, yaitu tingkat stres jadi stimulus, tingkat stres sebagai respon, dan tingkat stres sebagai stimulus-respon.

4) Kondisi fisik pekerjaan

Manajemen yang baik adalah manajemen yang memikirkan bagaimana tentang Kemampuan kerja yang baik dan menyenangkan karena sangat dibutuhkan tenaga kerjanya. Kemampuan kerja diduga memiliki pengaruh kuat dalam pembentukan perilaku karyawan. Secara umum Kemampuan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan dimana para karyawan melakukan tugas dan pekerjaannya.

5) Sistem kompensasi

Kompensasi yaitu segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa.

6) Desain pekerjaan

Desain pekerjaan adalah variasi dari suatu pekerjaan bagi seorang karyawan. Aspek ekonomis adalah aspek-aspek dari diri karyawan. Sedangkan aspek teknis adalah aspek dari diri karyawan yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja.

7) Faktor Kemampuan

Faktor Kemampuan yaitu kondisi yang dihadapi oleh seseorang pada masa usia muda dalam rumah dan dalam Kemampuan yang lebih luas, terutama pada Kemampuan sekolah, Kemampuan masyarakat dekat dilihat dan dihadapinya sehari-hari.

2. MOTIVASI

a. Pengertian Motivasi

Rivai (2014:215) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah daya pendorong dalam diri seseorang karyawan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu kearah positif sesuai kebutuhan dan keinginan perusahaan. Motivasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan prestasi karyawan. Motivasi mampu memberikan kekuatan terhadap manusia untuk melakukan sesuatu lebih baik akibat adanya dorongan untuk mendapatkan suatu harapan yang sangat ingin dicapainya. Dengan adanya motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras atau antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi. Untuk memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan harapan yang dapat mendorong tumbuhnya motivasi yang diinginkan karyawan.

Hasibuan (2017:142) menjelaskan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahaan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja efektif dan terintegritasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Stephen P. Robbins dalam Wibowo (2010:387), motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas, arah, dan usaha terus-menerus individu menuju pencapaian tujuan.

Menurut Munandar (2016:323) motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan – kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah tercapainya tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang mempengaruhi serangkaian proses perilaku pada pencapaian tujuan yang membangkitkan gairah kerja dan mengarahkan perilaku individu untuk melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan.

b. Indikator Motivasi

Rivai (2014:217) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam mengukur motivasi karyawan, yaitu: motif, harapan dan insentif.

1) Motif

Motif merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai, suatu dorongan di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk menempuh sesuatu.

2) Harapan

Harapan merupakan kemungkinan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu. Seorang karyawan di motivasi untuk menjalankan tingkat upaya tinggi bila karyawan meyakini upaya tersebut akan menghantarkan ke suatu penilaian kinerja yang baik suatu penilaian yang baik akan memberikan ganjaran – ganjaran organisasional (memberikan harapan kepada karyawan) seperti bonus, kenaikan gaji, atau promosi, dan ganjaran ini akan memuaskan tujuan pribadi.

3) Insentif

Insentif yang diberikan kepada karyawan diluar dari gaji akibat kinerja yang dihasilkan. Ini yang menjadi beberapa kendala yang terkadang insentif susah di dapatkan di karenakan target pekerjaan yang terlalu tinggi dan terkadang untuk pengklaiman insentif juga berubah sehingga insentif tidak dapat keluar, yang mengakibatkan menurunnya motivasi dalam bekerja.

3. KOMPENSASI

a. Pengertian Kompensasi

Hasibuan (2012:118) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima dapat berupa fisik maupun non fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada seseorang yang umumnya merupakan obyek yang dikecualikan dari pajak pendapatan. Menurut Hartatik (2014:242) mengatakan bahwa kompensasi merupakan bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial dalam bentuk barang dan jasa pelayanan agar karyawan merasa dihargai dalam melakukantugas organisasi.

Pada dasarnya pengertian-pengertian **diatas** kompensasi adalah Suatu penghargaan yang diterima oleh pegawai atas pencapaian pekerjaan yang telah dikerjakan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan motivasi karyawan sehingga mereka betah diperusahaan.

b. Indikator – Indikator Kompensasi

Indikator dalam pemberian kompensasi untuk karyawan tentu berbeda- beda.

Hasibuan (2012:86) mengemukakan secara umum indikator kompensasi, yaitu.

- 1) Gaji merupakan uang yang diberikan setiap bulan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya.
- 2) Upah merupakan imbalan yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang didasarkan pada jam kerja.
- 3) Insentif merupakan imbalan finansial yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.
- 4) Tunjangan merupakan kompensasi yang diberikan kepada karyawan tertentu sebagai imbalan atas pengorbanannya.

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang diberikan oleh organisasi

4. Kemampuan Kerja

a. Pengertian Kemampuan

Kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Dimana kemampuan individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor yaitu : kemampuan intelektual dan kemampuan fisik Judge, (2013:5).Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman Thoha (2011:15). Kemampuan kerja merujuk suatu fitur yang kompleks dan tingkat mencerminkan interaksi antara volume kedua kegiatan fisik, mental dan kemampuan fungsional pekerja, kesehatan mereka dan penilaian subjektif dari status mereka dalam kondisi organisasi dan sosial yang diberikan Kaleta, (2010:112).

Kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik Soelaiman (2010:112) Kemampuan intelektual adalah

kemampuan yang di perlukan untuk menjalankan kegiatan mental, misalnya berfikir, menganalisis dan memahami. Kemampuan intelektual yang bagus dimiliki oleh pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Dengan demikian kemampuan intelektual yang tinggi juga secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kemajuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam penelitian ini adalah kinerja yang dilakukan pegawai dengan berdasarkan pengetahuan, pelatihan dan pengalaman yang telah di lalui pegawai tersebut.

b. Indikator Kemampuan Kerja

Untuk mengetahui seseorang karyawan mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya dapat kita lihat melalui beberapa indikator. Menurut Judge, (2013:8) Indikator kemampuan kerja sebagai berikut :

a) Kesanggupan kerja

Kesanggupan kerja karyawan adalah suatu kondisi dimana seseorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Ini yang menjadi perhatian peneliti kurangnya kesanggupan kerja yang mengakibatkan banyaknya karyawan tidak sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan perusahaan terkait dengan hasil kerjanya.

b) Pendidikan

Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapaitujuan.

c) Masa kerja

Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi. Kemampuan yang diperlukan dalam suatu instansi agar pegawai dapat mengerjakan tugas yang di bebaskan padanya. Beberapa kemampuan yang harus dimiliki oleh karyawan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kerja

Gibson,James. L, (2011:187) :

1. Kemampuan berinteraksi yang meliputi indicator :
 - a. Kemampuan karyawan untuk menciptakan dan menjaga hubungan pribadi.
 - b. Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan rekannya secara efektif.
 - c. Kemampuan karyawan untuk menangani konflik baik dengan orang lain maupun teman sekerja. Kemampuan untuk meningkatkan atau mempertahankan rasa keadilan dan persamaan kedudukan dalam suatu system imbalan.
4. Kemampuan konseptual (*Conceptual ability*)
 - a) Kemampuan karyawan untuk membina dan menganalisis informasi baik dari dalam maupun dari luar Kemampuan organisasi.
 - b) Kemampuan untuk merefleksikan arti perubahan tersebut dalam tugas.
 - c) Kemampuan untuk menentukan keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

- d) Kemampuan untuk melakukan perubahan dalam pekerjaannya, terutama yang perlu dalam organisasi.
- e) Kemampuan Teknis
- f) Kemampuan karyawan untuk mengembangkan dan mengikuti rencana-rencana keijaka dan prosedur yang efektif.
- g) Kemampuan untuk memproses tata warkat atau kertas kerja denganbaik, teratur dan tepat waktu.
- h) Kemampuan untuk mengelola pengeluaran atas suatu anggaran.
- i) Kemampuan untuk menggunakan pengetahuannya, peralatan-peralatan (*tools*), pengalaman (*experience*), dan teknis-teknis dariberbagai disiplin ilmu untuk memecahkan masalah.

Melalui peningkatan kemampuan kerja tersebut diharapkan semua karyawan dapat bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada dalam dirinya sehingga diperoleh kerja yang positif yang mendukung terciptanya tujuan organisasi.

B. Penelitian Sebelumnya

Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dan berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Motivasi (X1) terhadap Prestasi Kerja (Y)				
No	Penelitian	Judul	Variabel	Hasil
1	Siti Munawarah 2016	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Prestasi kerja karyawan bagian produksi PT. Wijaya Karya Beton Tbk	Independent (X) motivasi Kerja indepent (Y) Prestasi Kerja	Hasil rekapitulasi dari data penelitian menunjukkan bahwa penelitian motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Wijaya Karya Beton, Tbk dapat di katakan baik. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa penilaian motivasi kerja (X) berada pada kategori sedang berdasarkan jawaban responden sebanyak 23 responden (57,5%) dari total responden sebanyak 40 orang (100%). Sedangkan untuk prestasi kerja berada pada kategori sedang berdasarkan jawaban responden berjumlah 20 responden (50%) dari total responden sebanyak 40 orang (100%).

2	Dian Rahma Sari Lubis	Pengaruh Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Devisi Call Center Telkomsel Medan sebagai Caroline Officer	Independent (X)motivasi Kerja indepent (Y) Prestasi Kerja	Nilai koefisien jalur dari motivasi ke prestasi kerja adalah bernilai positif, yakni 0,811. Karena nilai koefisien jalur bernilai positif, berarti motivasi berpengaruh positif terhadap prestasi kerja. Diketahui nilai P-Values dari akuntabilitas $0,000 < 0,05$, maka motivasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Hal ini membuktikan bahwa motivasi yang diberikan perusahaan PT. Infomedia Nusantara terhadap para karyawan berpengaruh signifikan atau berpengaruh positif terhadap prestasi yang di terima oleh perusahaan
3	Evi Tria Juliana 2013	PENGARUH MOTIVASI, MOTIVASI, PENGAWASAN MELEKAT DAN PENDIDIKAN TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI DENGAN LOCUS OF CONTROL SEBAGAI VARIABEL MODERATIN G DI KANTOR WILAYAH BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA	Independent (X1) Motivasi, (X2) Motivasi, (Pengawasan Melekat dan Pendidikan, indepent (Y) Prestasi Kerja	Secara simultan Motivasi, Motivasi, Pengawasan Melekat, Pendidikan dan Locus of Control berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi kerja. Artinya ketika Motivasi baik, motivasi kerja pegawai tinggi, pengawasan melekat dilakukan cukup baik dan pendidikan pegawai cukup memadai maka secara simultan variabel-variabel tersebut akan mampu meningkatkan prestasi kerja pegawai

Kompensasi (X2) Terhadap Prestasi Kerja (Y)				
4	Fadhila Utami Ritonga (2016)	PENGARUH PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI PT. HERFINTA FARM AND PLANTATION AEK BATU- TORGAMBA KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN	indepent Pemberian Kompensasi(X1), Prestasi Kerja (Y) Sistem Kompensasi (X3),Prestasi Kerja (Y)	Besarnya pengaruh variabel kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan dapat dikatakan “kuat” yaitu bahwa 17,3% variabel kompensasi dapat menjelaskan variasi dari variabel prestasi kerja karyawan. Sedangkan sisanya 82,7% dapat dijelaskan oleh variabel- variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini kerja pada PT. Bank BNI Syariah
	Rati Nawastuti 2018	Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Ke		Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program spss ver. 16 atas prestasi kerja pada perum perumnas Regional VII Makasar, yang menunjukkan bahwa kompensasi melalui gaji sebesar 0,000, tunjangan lauk pauk sebesar 0,017, tunjangan transport sebesar 0,043,berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja.

		<p>KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA KANTOR DIREKSI PT PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN</p>	<p>Kerja (X₂), terhadap prestasi Kerja (Y)</p>	<p>Prestasi Kerja Karyawan yang ditunjukkan thitung (3,554) > ttabel (1,997) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Dengan hubungan seperti ini terkandung arti bahwa makin tinggi (Kemampuan Kerja) maka akan tinggi (Prestasi Kerja Karyawan). Kemudian diperoleh pula bahwa Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan.</p>
--	--	---	---	--

10	Muhammad Fahmi 2017	Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Utara	Independent Motivasi (X1) Kemampuan Kerja (X2), Prestasi Kerja (Y)	Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
----	---------------------	---	--	---

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka konseptual yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang diteliti. sehingga secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Prestasi Kerja

Motivasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan Prestasi kerja karyawan. Rivai (2014:215) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah daya pendorong dalam diri seseorang karyawan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu kearah positif sesuai kebutuhan dan keinginan perusahaan. Motivasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan prestasi karyawan. Motivasi mampu memberikan kekuatan terhadap manusia untuk melakukan sesuatu lebih baik akibat adanya dorongan untuk mendapatkan suatu harapan yang sangat ingin dicapainya. Dengan adanya motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras

atau antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi. Untuk memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan harapan yang dapat mendorong tumbuhnya motivasi yang diinginkan karyawan.

Teori tersebut juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Munawarah (2016). Hasil rekapitulasi dari data penelitian menunjukkan bahwa penelitian motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Wijaya Karya Beton, Tbk dapat dikatakan baik. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa penilaian motivasi kerja (X) berada pada kategori sedang berdasarkan jawaban responden sebanyak 23 responden (57,5%) dari total responden sebanyak 40 orang (100%). Sedangkan untuk prestasi kerja berada pada kategori sedang berdasarkan jawaban responden berjumlah 20 responden (50%) dari total responden sebanyak 40 orang (100%).

2. Pengaruh Kompensasi Terhadap Prestasi Kerja

Menurut Hasibuan dalam Setiawan (2016:3) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan karena pemberian kompensasi yang tidak layak akan meresahkan gairah kerja, sehingga prestasi kerja akan merosot. Oleh karena itu, untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan harus memberikan kompensasi yang layak kepada para karyawan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila Utami Ritonga (2016). Dalam penelitian yang dilakukan merumuskan hasil besarnya pengaruh Kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan dapat dikatakan “kuat” yaitu 17,3% variabel kompensasi dapat menjelaskan variasi dari variabel prestasi

kerja karyawan. Sedangkan sisanya 82,7% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Dimana kemampuan individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor yaitu : kemampuan intelektual dan kemampuan fisik Judge, (2013:5). Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh pegawai, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal. Menurut Nawawi, (2012) kepentingan para pemimpin terhadap kemampuan kerja seorang karyawan cenderung terpusat pada prestasi kerja karyawan.

Merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Dalam fungsi operasional manajemen kemampuan kerja merupakan fungsi pengembangan, karena dalam fungsi ini pengembangan kemampuan kerja karyawan sangat diperhatikan Muhammad Fuad Bin Abdul Baqi, *Hadis Shahih Bukhari Muslim*, (2013).

Pengaruh kemampuan kerja terhadap prestasi kerja dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fahmi (2017). Menunjukkan Kemampuan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Prestasi Kerja. Sehingga karyawan yang memiliki cara bekerja yang baik.

4. Pengaruh Motivasi, Kompensasi, dan Kemampuan Kerja terhadap Prestasi Kerja

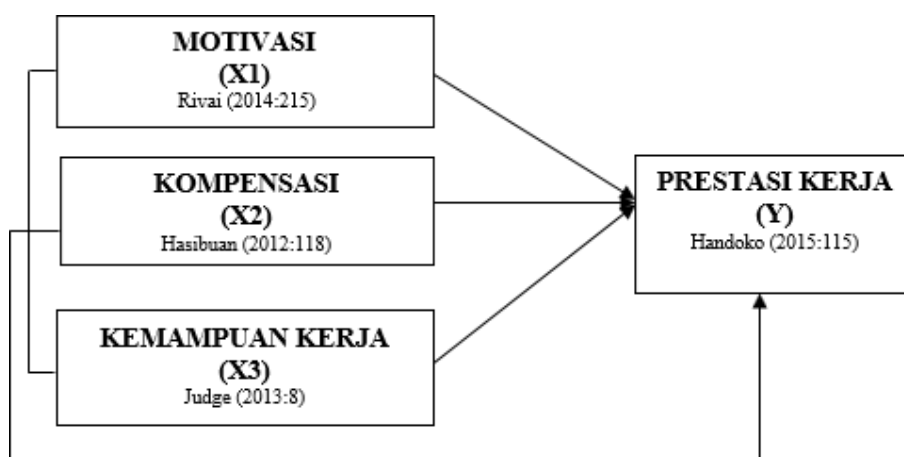
Menurut Sugiono (2011:91), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran merupakan intisari dari teori yang telah dikembangkan dan dapat mendasari perumusan hipotesis. Teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antar variabel berdasarkan pembahasan teoritis.

Siti Munawarah (2016). Hasil rekapitulasi dari data penelitian menunjukkan bahwa penelitian motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Wijaya Karya Beton, Tbk dapat dikatakan baik. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa penilaian motivasi kerja (X) berada pada kategori sedang berdasarkan jawaban responden sebanyak 23 responden (57,5%) dari total responden sebanyak 40 orang (100%). Sedangkan untuk prestasi kerja berada pada kategori sedang berdasarkan jawaban responden berjumlah 20 responden (50%) dari total responden sebanyak 40 orang (100%).

penelitian yang dilakukan oleh Fadhila Utami Ritonga (2016). Dalam penelitian yang dilakukan merumuskan hasil besarnya pengaruh Kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan dapat dikatakan “kuat” yaitu 17,3% variabel kompensasi dapat menjelaskan variasi dari variabel prestasi kerja karyawan. Sedangkan sisanya 82,7% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fahmi (2017). Menunjukkan

Kemampuan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Prestasi Kerja. Sehingga karyawan yang memiliki cara bekerja yang baik.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, maka pada penelitian ini dapat digambarkan hubungan antara variabel motivasi kerja (X_1), pengawasan (X_2), dan disiplin kerja (X_3) terhadap efektifitas kerja (Y) ke dalam bentuk kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti di samping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

D. Hipotesis

Hipotesis berkaitan erat dengan teori. Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan

jawaban sementara oleh karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori Manullang dan Pakpahan (2014:61). Maka berdasarkan uraian di atas, dapat dimunculkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- H2. Kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- H3. Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan.
- H4. Motivasi, kompensasi, dan kemampuan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan asiatif dengan data kuantitatif dengan mengambil data primer dan menggunakan metode kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Penelitian asosiatif atau penelitian kausal (hubungan sebab akibat) adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat. Metodologi penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan menemukan, membuktikan dan mengembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu. Regresi linear berganda digunakan karena pada penelitian ini akan dicari pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) baik secara parsial maupun secara simultan, Manullang dan Pakpahan (2014:19).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Badan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan. yang terletak di Jalan Imam Bonjol No. 7 Lt. 5, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Detail waktu dan kegiatan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1. Tabel Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Oktober 2020				Desember 2020				Juli 2021				Agustus 2021				September 2021				Oktober 2021				Nov 2021	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengajuan Judul																										
2	Penulisan Proposal																										
3	Perbaikan ACC Proposal																										
4	Seminar Proposal																										
5	Pengolahan Data																										
6	Penyusunan skripsi																										
7	Bimbingan Skripsi																										
8	Sidang Meja Hijau																										

Sumber: Oleh Peneliti (2020)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Manullang dan Pakpahan (2014:70) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi menjelaskan jenis dan kriteria populasi yang menjadi objek penelitian, sedangkan sampel menjelaskan kriteria sampel, ukuran, dan metode pengambilan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery* Medan yang berjumlah 35 orang. Sehingga anggota populasi yang ada sebanyak 35 anggota.

2. Sampel

Manullang dan Pakpahan (2014:70) menjelaskan bahwa sampel adalah wakil-wakil dari populasi. Manullang dan Pakpahan (2014:71) menjelaskan penentuan pengambilan sampel adalah apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Penelitian yang memiliki jumlah subjek yang besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20- 55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal inimenyangkut banyak sedikitnya dana.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang resikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik. Jumlah populasi yang ada pada penelitian ini hanya berjumlah 35 anggota (kurang dari 100), maka seluruh populasi diambil sebagai sampel yang disebut sebagai sampel jenuh. Sehingga populasi pada penelitian ini berjumlah 35 pegawai sebagai sampel dengan formasi jabatan sebagai berikut:

Tabel 3.2. Daftar Jumlah Pegawai di setiap Formasi Jabatan PT. Bank Mandiri(Persero) Tbk Unit *Retail Collection & Recovery Medan*

Formasi	Jumlah
Head Kepegawaian	1
Produk Manajer	1
Staf	33
Total	35

Sumber: PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan (2020)

3. Jenis dan Sumber Data

Manullang dan Pakpahan (2014:72) menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan populasi dan sampel adalah penelitian yang menggunakan data primer yang berasal dari angket, wawancara, dan observasi. Oleh karena itu, jenis data dalam penelitian ini adalah data primer.

Manullang dan Pakpahan (2014:75) menjelaskan bahwa sumber data

primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari responden. Di mana dalam pengambilan data tersebut, peneliti akan membagikan kuesioner kepada setiap responden. Setiap responden wajib menjawab setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner. Kejujuran jawaban responden akan meningkatkan kualitas dari hasil penelitian yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti harus sedapat mungkin mendapatkan jawaban yang sejujur-jujurnya dari responden.

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Manullang dan Pakpahan (2014:35) menyatakan bahwa variabel merupakan suatu sifat-sifat yang dipelajari, suatu simbol, atau lambang yang padanya melekat bilangan atau nilai, dapat dibedakan, memiliki variasi nilai atau perbedaan nilai.

2. Variabel Terikat (Y)

Manullang dan Pakpahan (2014:36) mengungkapkan bahwa variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi, terikat, tergantung oleh variabel lain, yakni variabel bebas. Variabel terikat ini umumnya menjadi perhatian utama oleh peneliti. Variabel terikat (Y) prestasi kerja adalah hasil upaya atau kesungguhan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang di percayakan kepadanya dengan niat yang kuat, pengalaman dan kesungguhan ingin mencapai tanggung jawab yang telah di berikan kepadanya..

3. Variabel Bebas (X)

Manullang dan Pakpahan (2014:36) mengungkapkan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dengan kata lain, variabel bebas merupakan sesuatu yang menjadi sebab terjadinya perubahan nilai para variabel terikat. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah:

a) Motivasi (X_1)

Rivai (2014:215) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah daya pendorong dalam diri seseorang karyawan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu kearah positif sesuai kebutuhan dan keinginan perusahaan.

b) Kompensasi (X_2)

Hasibuan (2012:118) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima dapat berupa fisik maupun non fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada seseorang yang umumnya merupakan obyek yang dikecualikan dari pajak pendapatan.

c) Kemampuan Kerja (X_3)

Kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Dimana kemampuan individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor yaitu : kemampuan intelektual dan kemampuan fisik Judge, (2013:5)

4. Definisi Operasional

Rusiadi (2016:88) menjelaskan bahwa definisi operasional merupakan penjabaran akan definisi variabel dan indikator pada penelitian/ Selanjutnya definisi operasional menggambarkan pula pengukuran atas variabel dan indikator yang dikembangkan pada penelitian. Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah penjelasan tentang batasan atau ruang lingkup variabel penelitian, sehingga memudahkan pengukuran dan pengamatan serta pengembangan instrumen/alat ukur. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Deskripsi	Skala
1	Motivasi (X ₁)	menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam mengukur motivasi karyawan, yaitu: motif, harapan dan insentif. Rivai (2014:217)	1. Motif 2. Harapan 3. Insentif (Rivai)	1. Motif merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai, suatu dorongan di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang	Likert

				<p>menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk menempuh sesuatu.</p> <p>2. Harapan merupakan kemungkinan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu. Seorang karyawan di motivasi untuk menjalankan tingkat upaya tinggi bila karyawan meyakini upaya tersebut akan menghantarkan ke suatu penilaian kinerja yang baik suatu penilaian yang baik akan memberikan ganjaran – ganjaran organisasional (memberikan harapan kepada karyawan) seperti bonus, kenaikan gaji, atau promosi, dan ganjaran ini akan memuaskan tujuan pribadi.</p> <p>3. Insentif yang diberikan kepada karyawan diluar dari gaji akibat kinerja yang dihasilkan. Insentif berupa uang jika pemberiannya diikat dengan tujuan pelaksanaan tugas sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Pemimpin perlu membuat perencanaan pemberian insentif dalam bentuk uang yang memadai agar karyawan terpacu motivasi kerjanya dan mampu mencapai produktivitas kerjanya secara optimal</p> <p>Pemberiantunjangan Perusahaan atau organisasi telah memberikan tunjangan yang layak bagi pegawainya.</p>	
--	--	--	--	--	--

2	Kompensasi (X ₂)	Indikator dalam pemberian kompensasi untuk karyawan tentu berbeda-beda. Hasibuan (2012:86) mengemukakan secara umum indikator kompensasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji 2. Upah 3. Insentif 4. Tunjangan 5. Fasilitas (Hasibuan) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji merupakan uang yang diberikan setiap bulan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya. 2. Upah merupakan imbalan yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang didasarkan pada jam kerja. 3. Insentif merupakan imbalan finansial yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. 4. Tunjangan merupakan kompensasi yang diberikan kepada karyawan tertentu sebagai imbalan atas pengorbanannya. 5. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang diberikan oleh organisasi. 	Likert
3	Kemampuan Kerja (X ₃)	Untuk mengetahui seseorang karyawan mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya dapat kita lihat melalui beberapa indikator. Menurut (Judge, 2013:8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesanggupan Kerja. 2. Pendidikan. 3. Masa kerja. (Judge) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesanggupankerja karyawan adalah suatu kondisi dimana seseorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. 2. Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan 3. Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi. 	Likert

No	Variabel	Definis Operasional	Indikator	Deskripsi	Skala
4	Prestasi Kerja (Y)	Pekerjaan dengan hasil yang tinggi harus dicapai oleh karyawan. Menyatakan bahwa ukuran di perhatikan dalam prestasi kerja. Handoko (2010:193)	1.Motivasi 2.Kepuasan Kerja 3.Tingkat stres 4.Kondisi fisik pekerjaan 5.Sistem kompensasi 6.Disiplin kerja 7.Faktor Kemampuan (Handoko)	1. Motivasi Adalah keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Memotivasi orang adalah menunjukkan arah tertentu kepada mereka dan mengambil langkah-langkah yang perlu untuk memastikan bahwa mereka sampai ke suatu tujuan. 2. Kepuasan kerja Bahwa kepuasan kerja yaitu sikap seseorang terhadap pekerjaan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima. 3. Tingkat stres Tingkat stres kerja dikonseptualisasi dari banyak titik pandang, yaitu tingkat stres jadi stimulus,tingkat stres sebagai respon, dan tingkat stres sebagai stimulus-respon. 4. Kondisi fisik pekerjaan Manajemen yang baik adalah manajemen yang memikirkan bagaimana tentang Kemampuan kerja yang baik dan menyenangkan karena sangat dibutuhkan tenaga kerjanya.Kemampuan kerja diduga memiliki pengaruh kuat dalam pembentukan perilaku karyawan. Secara umum Kemampuan kerja	

				<p>dalam suatu organisasi atau perusahaan dimana para karyawan melakukan tugas dan pekerjaannya.</p> <p>5. Sistem kompensasi Kompensasi yaitu segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa.</p> <p>6. Desain pekerjaan Desain pekerjaan adalah variasi dari suatu pekerjaan bagi seorang karyawan. Aspek ekonomis adalah aspek-aspek dari diri karyawan. Sedangkan aspek teknis adalah aspek dari diri karyawan yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja.</p> <p>7. Faktor Kemampuan Faktor Kemampuan yaitu kondisi yang dihadapi oleh seseorang pada masa usia muda dalam rumah dan dalam Kemampuan yang lebih luas, terutama pada Kemampuan sekolah, Kemampuan masyarakat dekat dilihat dan dihadapinyasehari-hari</p>	
--	--	--	--	---	--

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2020)

E. Skala Pengukuran Variabel

Manullang dan Pakpahan (2014:90) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian. Sedangkan instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Manullang dan Pakpahan (2014:98) juga menjelaskan bahwa skala *likert* dirancang oleh *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi,

seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen pertanyaan memiliki gradiasi sangat positif sampai sangat negatif. Umumnya skala *Likert* mengandung pilihan jawaban: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skor yang diberikan adalah 5,4,3,2,1. Skala *Likert* dapat disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, dan bentuk pilihan ganda atau tabel ceklis.

Skor pendapat responden adalah hasil penjumlahan dari nilai skala yang diberikan dari tiap jawaban pada kuesioner, seperti yang disajikan pada Tabel 3.4 berikutnya. Pada tahap ini masing-masing jawaban responden dalam kuesioner diberikan kode sekaligus skor guna menentukan dan mengetahui frekuensi kecenderungan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang diukur dengan angka.

Tabel 3.4. Instrumen Skala *Likert*

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya, Manullang dan Pakpahan(2014:93).

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2016:189) Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

G. Teknik Analisa Data

1) Uji Kualitas Data

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, terlebih dahulu data tersebut diuji dengan uji validitas dan uji realibilitas untuk mengetahui kualitas data data yangdigunakan apakah layak untuk digunakan pengujian lebih lanjut.

2) Uji Validitas (Kelayakan)

Manullang dan Pakpahan (2014:95) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dimana suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, tetapi penggaris tidak valid digunakan untuk mengukur berat. Manullang dan Pakpahan (2014:96) juga menjelaskan bahwa untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan kepada pada responden, maka diperlukan uji validitas setiap pertanyaan. Dimana jika $r_{hitung} > r_{kritis}$, dimana $r_{kritis} = 0.30$ dan $r_{tabel} < r_{kritis}$, maka butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Bila $r_{hitung} < 0.30$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid atau sah.

3) Uji Reliabilitas (Keandalan)

Manullang dan Pakpahan (2014:97) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator-indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan tidak reliabel.

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu

mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik.

Manullang dan Pakpahan (2014:97) menjelaskan bahwa untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk angket, maka realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0,6, sedangkan Sujarweni (2016:239) menyebutkan bahwa realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0,70.

4) Uji Asumsi Klasik

Manullang dan Pakpahan (2014:198) menjelaskan uji asumsi klasik regresi linear berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Model regresi dikatakan baik jika data yang dianalisis layak untuk dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah praktis. Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Pengujian yang diperlukan meliputi:

5) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data, variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak (Lupiyoadi, 2013). Menurut (Sugiyono 2018:258) Pengujian normalitas

data dengan *chi-square* dilakukan dengan cara membandingkan kurva normal yang terbentuk dari data yang telah terkumpul dengan kurval normal baku/standard.

Komponen penyusunan rumus tersebut diatas didapatkan berdasarkan pada hasil transformasi data distribusi frekuensi yang akan diuji normalitasnya. Menurut Sugiyono (2018:258), hipotesis dan kriterianya adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis

- a. H_0 = Data instrument memiliki sebaran data normal
- b. H_1 = Data instrument tidak memiliki sebaran data normal

2. Kriteria

- a) Chi Square hitung $<$ Chi Square tabel = H_0 diterima, H_1 ditolak
- b) Chi Square hitung $>$ Chi Square tabel = H_0 ditolak, H_1 diterima

6) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi kolerasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikuti sertakan dalam pembentukan model regresi linier (Lupiyoadi, 2013). Kriteria pengujian multikolinieritas dilakukan dengan cara :

1. Hipotesis

- a. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas
- b. Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas

2. Kriteria Pengujian

- a. Jika nilai *tolerance* $\leq 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas

- b. Jika *nilai tolerance* \geq maka tidak ada gejala multikolinieritas
3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melakukan program SPSS
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan hasil uji VIF dan *tolerance* pada masing-masing variabel.

7) Uji Heteroskedastisitas

Rusiadi (2016:157) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau homokedastisitas.

Rusiadi (2016:157) juga menerangkan bahwa deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik jika tidak didapatkan pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar, atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park, atau uji White. Salah satu asumsi dasar regresi linear adalah bahwa variasi residual (variabel gangguan) sama untuk semua pengamatan. Jika terjadi suatu keadaan dimana variabel gangguan tidak memiliki varian yang sama untuk semua observasi, maka dikatakan dalam model regresi tersebut terdapat suatu gejala heteroskedastisitas.

Beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedastisitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Cara memprediksinya adalah jika pola gambar *scatterplot* model tersebut adalah: Sujarweni (2016:232).

- a) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola. Sedangkan cara memprediksi dengan menggunakan uji Glejser adalah:

Jika nilai signifikan $>0,05$ maka tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi gejala Heteroskedastisitas.

8) Regresi Linear Berganda

Metode Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Regresi Linier Berganda merupakan analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2018:230). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Harga Tiket (X_3) serta variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Penumpang (Y) (Lupiyoadi, 2013). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Dengan perumusan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Penumpang

A = Konstanta

b_1 = Koefesien Regresi Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)

b_2 = Koefesien Regresi Variabel X_2 (Fasilitas)

b_3 = Koefesien Regresi Variabel X_3 (Harga Tiket)

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

X_3 = Harga Tiket

e = Error (Variabel Pengganggu)

9) Uji Hipotesis

a) Uji Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat yang signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel independen. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu (Motivasi , Kompensasi Dan Kemampuan Kerja) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Prestasi Kerja.

H_a : Variabel-variabel bebas yaitu (Motivasi , Kompensasi Dan Kemampuan Kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Prestasi Kerja.

Dasar Pengambilan Keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

1. Apabila Probabilitas signifikan >0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila Probabilitas signifikan <0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b) Uji Parsial (Uji t)

Uji T digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y apakah variabel X_1 , X_2 , X_3 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Prestasi Kerja) secara parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas (Motivasi, Kompensasi Dan Kemampuan Kerja) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Prestasi Kerja)

Ha : Variabel-variabel (Motivasi, Kompensasi Dan Kemampuan Kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Prestasi Kerja).

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

c) Uji Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh antar variabel bebas (X_1, X_2 dan X_3) terhadap variabel terikat (Y). Jika (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemapuan menjelaskan variabel bebas (X_1, X_2 dan X_3) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1, X_2 dan X_3) terhadap variabel terikat semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk

menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Kegunaan Koefesisen Determinasi (R^2), adalah :

1. Sebagai ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang dibentuk dari hasil pendugaan terhadap sekelompok data hasil observasi. Makin besar R^2 semakin bagus garis regresi yang dibentuk. Sebaliknya makin kecil nilai R^2 makin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.
2. Mengukur besar proporsi (persentase) dari jumlah ragam Y yang diterangkan oleh model regresi atau untuk mengukur besar sumbangan variabel penjelasan X terhadap variabel respon Y.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk didirikan pada 2 Oktober 1998 yang merupakan bank hasil restrukturisasi yang dilakukan pemerintah Indonesia pasca krisis moneter tahun 1998. Bank Mandiri merupakan bank milik pemerintah Republik Indonesia yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saham sebesar 60% dimiliki bank pemerintah Republik Indonesia dan 40% sisanya dimiliki publik. Bank Mandiri mengklaim sebagai bank terbesar di Indonesia sekaligus sebagai bank BUMN terbesar di Indonesia berdasarkan total asetnya. Total aset yang dimiliki Bank Mandiri sebesar Rp 733.1 triliun pada penutupan tahun 2013. Berdasarkan jumlah pangsa pasarnya per Desember 2013, Bank Mandiri telah menguasai 15.2% dari total pasar di seluruh.

Bank Mandiri merupakan bank yang telah beroperasi selama 15 tahun. Bank Mandiri adalah bank hasil upaya pemerintah merestrukturisasi perbankan pasca krisis tahun 1998. Maka pada 2 Oktober 1998, Bank Mandiri resmi didirikan. Pada Juli 1999, empat bank milik pemerintah, yaitu Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, dan Bank Pembangunan Indonesia, digabungkan ke dalam Bank Mandiri. Keempat bank tersebut telah beroperasi di Indonesia dan mencatatkan sejarah perbankan Indonesia yang berawal dari 150 tahun yang lalu.

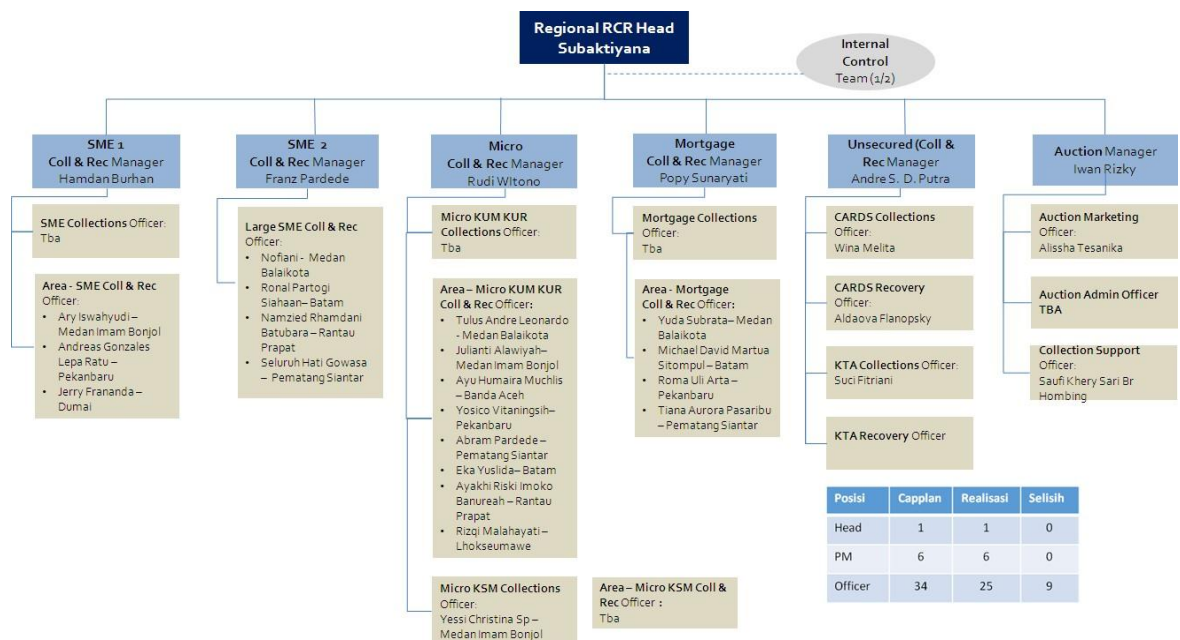
b. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero)

Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk mempunyai Visi

dan Misi sebagai berikut :

- 1) Visi, menjadi partner finansial pilihan utama Anda, dan
- 2) Misi, menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah

c. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk



Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan

d. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, sebanyak 35 responden yang dijadikan sampel untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Setiap responden mengisi kuesioner dengan jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan oleh peneliti lalu dicatat untuk kemudian diolah. Berdasarkan hasil diperoleh dari 35 kuesioner yang telah disebarkan semuanya memenuhi kriteria, sehingga dapat diolah. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui frekuensi dari responden yang terdiri dari:

a) Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelaminnya yang dapat diklasifikasikan, yaitu:

Tabel 4.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	14	40.0
Perempuan	21	60.0
Total	35	100,0

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan dengan jumlah lebih banyak dari pada laki-laki yaitu 21 orang (60.0%) sedangkan untuk responden laki-laki sebanyak 14 orang (40.0%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan

di dominasi oleh perempuan dimana perempuan lebih teliti, rapi dan cekatan dalam melaksanakan pekerjaan.

b) Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan usianya yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
23-30 tahun	20	57.2
31-40 tahun	11	31.4
> 40 tahun	4	11.4
Total	35	100,0

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan usia 23-30 tahun sebanyak 20 orang (57.2%), usia 31-40 tahun yaitu 11 orang (31.4%), dan responden berusia >40 tahun sebanyak 4 orang (11.4%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan didominasi oleh pegawai yang berusia produktif yaitu kisaran usia 23-30 tahun.

c) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan pendidikannya yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan
Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Diploma	6	17.1
S1	28	80.0
S2	1	2.9
Total	35	100,0

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini pendidikan terakhir responden Diploma sebanyak 6 orang (17.9%) berpendidikan S1 sebanyak 28 orang (80.0%) serta berpendidikan S2 sebanyak 1 orang (2.9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan. Dapat disimpulkan bahwa Pendidikan S1 yang paling dominan, dikarena Pendidikan S1 selain berpengalaman dalam bidangnya juga didukung dengan pendidikannya.

d) Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan masa kerjanya yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1 - 3 tahun	18	51.4
4 - 6 tahun	15	42.9
≥ 7 tahun	2	5.7
Total	35	100,0

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang telah bekerja selama 1-3 tahun berjumlah 18 orang

(51.4%), sedangkan masa kerja 4-6 tahun sebanyak 15 orang (42.9%) dan masa kerja ≥ 7 tahun sebanyak 2 orang (5.7%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan yaitu masa kerja 1-3 tahun dimana pegawai ini merupakan pegawai-pegawai baru yang bekerja di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan.

e. Distribusi Hasil Pernyataan

a) Distribusi Pernyataan Motivasi

Adapun distribusi pernyataan motivasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5. Pernyataan Motivasi

Item	Pernyataan											
	STS		TS		KS		S		SS		Total	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item 01	0	0	0	0	1	2.9	27	77.1	7	20.0	35	100
Item 02	0	0	0	0	2	5.7	29	82.9	4	11.4	35	100
Item 03	0	0	0	0	2	5.7	32	91.4	1	2.9	35	100
Item 04	0	0	0	0	1	2.9	31	88.6	3	8.6	35	100
Item 05	0	0	0	0	3	8.6	25	71.4	7	20	35	100

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Berikut penjelasan pernyataan responden terkait dengan motivasi di bawah ini:

- 1) Pernyataan saya mendapat pujian dari pimpinan atas hasil pekerjaan yang sayalakukan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (20.0%), yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang (77.1%) dan 1 orang (2.9%) yang menyatakan kurang setuju.
- 2) Pernyataan saya memiliki hubungan yang erat dengan semua karyawan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang (11.4%), yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang (82.9%) dan 2 orang (5.7%) yang

menyatakan kurang setuju

- 3) Pernyataan pegawai yang bekerja dikantor ini berpeluang mendapatkan karir yang memuaskan jika berkinerja baik, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (91.4%), yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang (77.1%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju
- 4) Pernyataan pegawai mengharapkan masa depan yang cerah dan nyaman berkerja dikantor ini, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (8,6%), yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang (88.6%) dan 1 orang(2.9%) yang menyatakan kurang setuju.
- 5) Pernyataan saya diberi teman kerja setim yang saling support satu sama lain, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (20.0%), yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang (71.4%) dan 3 orang (8.6%) yang menyatakan kurang setuju.

b) Distribusi Pernyataan Kompensasi

Adapun distribusi pernyataan kompensasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6.
Distribusi Pernyataan Kompensasi

Item	Pernyataan											
	STS		TS		KS		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
Item 01	0	0	0	0	0	0	19	54.3	16	45.7	35	100
Item 02	0	0	0	0	4	11.4	20	57.1	11	31.4	35	100
Item 03	0	0	0	0	6	17.1	20	57.1	9	25.7	35	100
Item 04	0	0	0	0	2	5.7	24	68.8	9	25.7	35	100
Item 05	0	0	0	0	5	14.3	20	57.1	10	28.6	35	100

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Berikut penjelasan pernyataan responden terkait dengan kompensasi di bawah ini:

- 1) Pemberian kompensasi yang diberikan perusahaan telah sesuai dengan prestasi kerja saya, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (45.7%), yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang (54.3%).
- 2) Pernyataan pegawai diberikan bonus tambahan terhadap pencapaian kerja yang sangat memuaskan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang (31.4%), yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang (57.1%) dan 4 orang (11.4%) yang menyatakan kurang setuju
- 3) Pernyataan pembayaran kompensasi berupa insentif selalu dikeluarkan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang (25.7%), yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang (57.1%) dan 6 orang (17.1%) yang menyatakan kurang setuju.
- 4) Pernyataan pembayaran kompensasi yang dilakukan perusahaan kepada karyawan selalu tepat waktu, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang (25.7%), yang menyatakan setuju sebanyak 24 orang (68.8%) dan 5 orang (14.3%) yang menyatakan kurang setuju.
- 5) Pernyataan perusahaan memberikan tunjangan lain diluar gaji, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1- orang (28.6%), yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang (57.1%) dan 5 orang (14.3%) yang menyatakan kurang setuju.

c) Distribusi Pernyataan Kemampuan Kerja

Adapun distribusi pernyataan kemampuan kerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7.
Distribusi Pernyataan Kemampuan Kerja

Item	Pernyataan											
	STS		TS		KS		S		SS		Total	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Item 01	0	0	0	0	2	5.7	32	91.4	1	2.9	35	100
Item 02	0	0	0	0	1	5.7	31	88.6	3	8.6	35	100
Item 03	0	0	0	0	3	8.6	25	71.4	7	20.0	35	100
Item 04	0	0	0	0	2	5.7	28	80.0	5	14.3	35	100
Item 05	0	0	0	0	1	5.7	31	88.6	3	8.6	35	100

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Berikut penjelasan pernyataan responden terkait dengan kemampuan kerja di bawah ini:

- 1) Pernyataan pegawai diberikan pelatihan cara kerja yang baik, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (2.9%), yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang (91.4%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju
- 2) Pernyataan pegawai dibimbing oleh pimpinan untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (8.6%), yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang (86.6%) dan 1 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju
- 3) Pernyataan pegawai diberikan kebebasan berimprovisasi terhadap cara kerja responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (20.0%), yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang (71.4%) dan 3 orang (8.6%) yang menyatakan kurang setuju
- 4) Pernyataan saya melakukan pekerjaan yang diberikan atasan dengan rapi

dan teliti, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (14.3%), yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang (80.0%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju

- 5) Saya melakukan pekerjaan yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (8.6%), yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang (88.6%) dan 1 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju.

d) Distribusi Pernyataan Prestasi Kerja

Adapun distribusi pernyataan *prestasi kerja* dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8.
Distribusi Pernyataan Prestasi Kerja

Item	Pernyataan											
	STS		TS		K S		S		S S			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Tota l	%
Item 01	0	0	0	0	2	5.7	32	91.4	1	2.9	35	100
Item 02	0	0	0	0	1	2.9	31	88.6	3	8.6	35	100
Item 03	0	0	0	0	3	8.6	25	71.4	7	20.0	35	100
Item 04	0	0	0	0	2	5.7	28	80.0	5	14.3	35	100
Item 05	0	0	0	0	1	2.9	31	88.6	3	8.6	35	100
Item 06	0	0	0	0	1	2.9	28	80.0	6	17.1	35	100
Item 07	0	0	0	0	2	5.7	27	77.1	6	17.1	35	100

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Berikut penjelasan pernyataan responden terkait dengan kemampuan kerja pegawai di bawah ini:

- 1) Pernyataan saya merasa ikut bertanggungjawab jika ada masalah dalam perusahaan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang

- (2.9%), yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang (91.4%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju
- 2) Pernyataan perusahaan member kesempatan promosi jabatan atau kenaikan pangkat kepada saya jika memenuhi persyaratan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (8.6%), yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang (88.6%) dan 1 orang (2.9%) yang menyatakan kurang setuju.
 - 3) Pernyataan saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (20.0%), yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang (71.4%) dan 3 orang (8.6%) yang menyatakan kurang setuju
 - 4) Pernyataan saya suka member ide baru atas masalah yang terjadi di dalam perusahaan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (14.3%), yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang (80.0%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju
 - 5) Pernyataan saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan rapi dan penuh dengan ketelitian, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (8.6%), yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang (88.6%) dan 1 orang (2.9%) yang menyatakan kurang setuju.
 - 6) Pernyataan saya selalu bertanggung jawab atas hasil kerja saya dan kerja tim, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (17.1%), yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang (80.0%) dan 1 orang (2.9%) yang menyatakan kurang setuju.
 - 7) Pernyataan saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya sebelum waktunya, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (17.1%), yang

menyatakan setuju sebanyak 27 orang (77.1%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju

5. Hasil Uji Validitas

a) Hasil Validitas Motivasi (X1)

Adapun hasil pengujian validitas butir pernyataan kuesioner motivasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9.
Hasil Uji Validitas Motivasi

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
x1_01	0.857	0.344	Valid
x1_02	0.775	0.344	Valid
x1_03	0.593	0.344	Valid
x1_04	0.733	0.344	Valid
x1_05	0.830	0.344	Valid

Sumber: Data Diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner motivasi pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai seluruh r_{hitung} pernyataan motivasi $>$ r_{tabel} 0.344 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pernyataan motivasi telah valid.

b) Hasil Uji Validitas Kompensasi (X2)

Adapun hasil pengujian validitas butir pernyataan kuesioner kompensasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10.
Hasil Uji Validitas Kompensasi

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
x2_01	0.403	0.344	Valid
x2_02	0.929	0.344	Valid
x2_03	0.656	0.344	Valid
x2_04	0.513	0.344	Valid
x2_05	0.786	0.344	Valid

Sumber: Data Diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner kompensasi

pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai seluruh r_{hitung} pernyataan kompensasi $> r_{tabel}$ 0.344 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pernyataan kompensasi telah valid.

c) Hasil Uji Validitas Kemampuan Kerja (X3)

Adapun hasil pengujian validitas butir pernyataan kuesioner Kemampuan Kerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10.
Hasil Uji Validitas Kemampuan Kerja

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
x3_01	0.649	0.344	Valid
x3_02	0.819	0.344	Valid
x3_03	0.734	0.344	Valid
x3_04	0.701	0.344	Valid
x3_05	0.758	0.344	Valid

Sumber: Data Diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner kemampuan kerja pegawai pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai seluruh r_{hitung} pernyataan kemampuan kerja $> r_{tabel}$ 0.344 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pernyataan kemampuan kerja telah valid.

d) Hasil Uji Validitas Prestasi Kerja (Y)

Adapun hasil pengujian validitas butir pernyataan kuesioner *prestasi kerja* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11.
Hasil Uji Validitas Prestasi Kerja

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
y_01	0.531	0.344	Valid
y_02	0.745	0.344	Valid
y_03	0.754	0.344	Valid
y_04	0.714	0.344	Valid
y_05	0.613	0.344	Valid
y_06	0.702	0.344	Valid
y_07	0.722	0.344	Valid

Sumber: Data Diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner kemampuan kerja pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai seluruh r_{hitung} pernyataan kemampuan kerja $> r_{tabel}$ 0.344 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pernyataan kemampuan kerja telah valid.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas hasil pengolahan data menggunakan SPSS dari pertanyaan yang telah diberikan kepada responden melalui kuesioner untuk setiap variabelnya dalam penelitian ini dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha, jika nilai Cronbach's Alpha > 0.6 maka pertanyaan pada variabel telah memenuhi syarat untuk dapat dikatakan reliabel atau andal. Adapun hasil pengujian reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12.
Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Motivasi (X1), Kompensasi (X2), Kemampuan Kerja (X3) Terhadap Prestasi Kerja (Y)

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,225	Reliabel/Handal
X2	0,441	Reliabel/Handal
X3	0,530	Reliabel/Handal
Y	0,530	Reliabel/Handal

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui hasil akhir dari output SPSS pada variabel Prestasi Kerja (Y) setelah dilakukan pengolahan data pada kolom nilai *corrected item-total correlation* terdapat nilai korelasi antara nilai skor setiap butir dengan nilai skor total pada tabulasi prestasi kerja. Hasil dari uji validitas sebanyak 3 butir pernyataan pada variabel Prestasi Kerja di katakan valid (sah) dikarenakan nilai koefisiennya lebih besar $> 0,30$.

6. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik distribusi data normal atau mendekati normal.

a) Hasil Uji Kolmogorove-Smirnov

**Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorove-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88381674
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.041
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

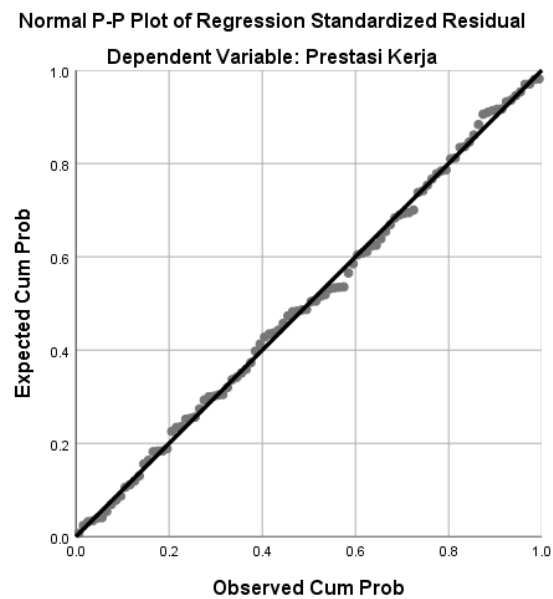
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,200 $> 0,05$ nilai signifikansi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji

berdistribusi normal.

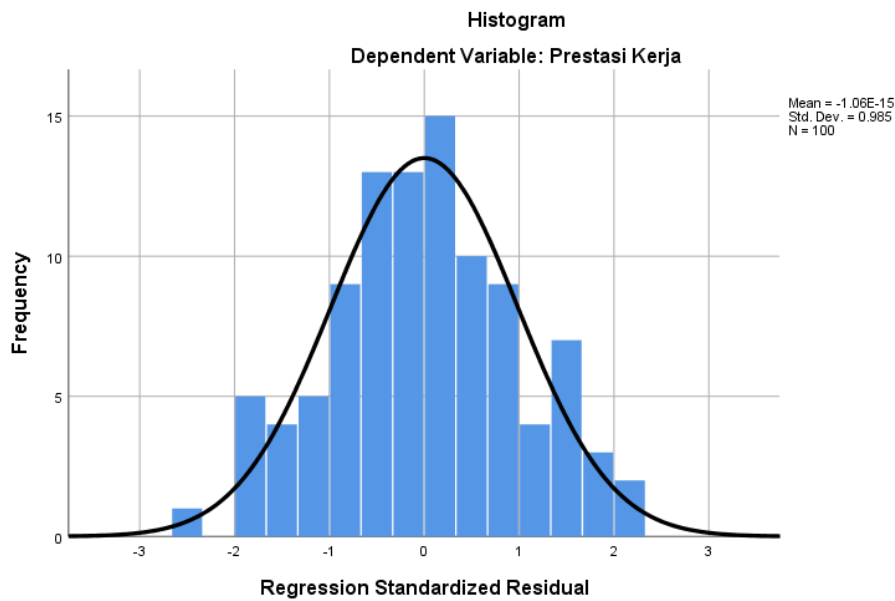
b) Hasil PP-Plot Uji Normalitas



Gambar 4.2 PP-Plot Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.2 PP-Plot Uji Normalitas di atas grafik histogram menuju kecembungan seimbang di tengah dan titik-titik PP-Plot berada diantara garis diagram maka data dinyatakan normal.

c) Hasil Histogram Uji Normalitas

**Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas**

Berdasarkan Gambar 4.3 uji grafik normal PP-Plot grafik histogram digunakan untuk melihat hasil uji normalitas. Gambar di atas sesuai dengan ketentuan uji normalitas yang menyatakan bahwa data dikatakan normal jika garis membentuk lonceng dan di tengah maka berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas

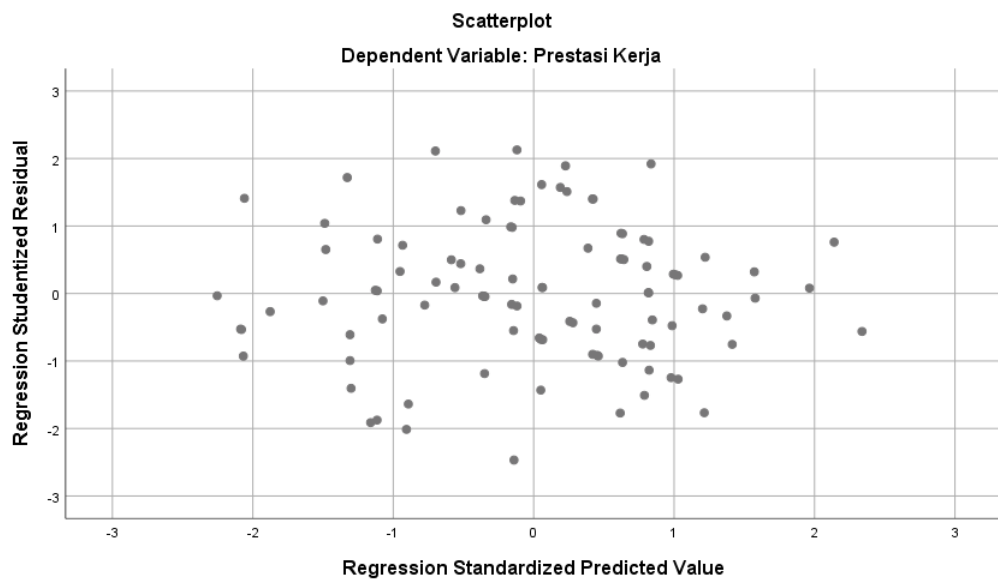
		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.358	1.706		1.969	.052		
	Motivasi	.240	.087	.244	2.747	.007	.838	1.193
	Konvensasi	.566	.114	.472	4.982	.000	.739	1.353
	Kemampuan Kerja	.360	.086	.382	4.195	.000	.798	1.253

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa hasil uji multikolinieritas

untuk variabel Promosi, Harga, Lokasi dan Keputusan Pembelian memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka penelitian ini dinyatakan terbebas dari masalah multikolinearitas

c. Hasil Uji Hetersokedastisitas



Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.4 *Scatterplot* menunjukkan sebaran data tidak terlalu membentuk pola-pola tertentu dan tidak pula terlalu menyebar maka data dinyatakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas

7. Hasil Regresi Linear Berganda

Model analisis data yang digunakan untuk mengetahui besarnya Pengaruh Motivasi , Konvensasi , Kemampuan Kerja terhadap Prestasi Kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk ”.Model persamaanya adalah sebagai berikut:

$$8. Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y	= Prestasi Kerja (Dependent Variabel)
α	= Konstanta
β	= Koefisien Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)
X ₁	= Motivasi (Independent Variabel)
X ₂	= Konvensasi (Independent Variabel)
X ₃	= Kemampuan Kerja (Independent Variabel)
ϵ	= <i>Error term</i>

**Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.152	2.093		5.328	.000
	X1	.296	.095	.300	3.116	.001
	X2	.620	.144	.414	4.304	.000
	X3	.301	.116	.257	2.593	.001

a. Dependent Variable: Y

a. Konstanta $\alpha = 5.328$

Berdasarkan nilai konstanta $\alpha = 5.328$ dapat diketahui bahwa Motivasi, *Konvensasi*, dan Kemampuan Kerja tidak meningkat atau bernilai 0 (nol) maka Prestasi Kerja 5.328 satuan.

b. $\beta_1 = 0,296$

Berdasarkan nilai regresi jika ada kebijakan terhadap Motivasi naik satu satuan maka Prestasi Kerja naik sebesar 0,296 satuan.

c. $\beta_2 = 0,620$

Berdasarkan nilai regresi jika ada kebijakan terhadap *Konvensasi* naik

satu satuan maka Prestasi Kerja naik sebesar 0,620 satuan.

d. $\beta_3 = 0,301$

Berdasarkan nilai regresi jika ada kebijakan terhadap Kemampuan Kerja naik satu satuan maka Prestasi Kerja naik sebesar 0,301 satuan

9. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh dari Motivasi, Konvensasi, dan Kemampuan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja pada tingkat kepercayaan (*Confidence Interval*) atau level pengujian hipotesis 5%.

Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	246.155	3	82.052	22.324	.000 ^b
	Residual	308.743	84	3.676		
	Total	554.898	87			

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

b. Predictors: (Constant), Konvensasi, Motivasi, Kemampuan Kerja

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat di ketahui Uji F menghasilkan F_{hitung} 22.324 > F_{tabel} 2,91 ($n-k-1$ pada $k = 35-4-1= 30$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, artinya Motivasi, Konvensasi, dan Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja. Sehingga hipotesis (H_4) sebelumnya diterima.

b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Parsial menunjukkan seberapa jauh variabel bebas Motivasi, Konvensasi dan Kemampuan Kerja terhadap variabel terikat yaitu Prestasi Kerja Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan,

dilakukan uji parsial (Uji t).

**Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.358	1.706		1.969	.052
	Motivasi	.240	.087	.244	2.747	.002
	Konvensasi	.566	.114	.472	4.982	.000
	Kemampuan Kerja	.360	.086	.382	4.195	.000

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa angka-angka variabel bebas saling mempengaruhi variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan :

Terima Ho (tolak Ha) apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig\ t > \alpha\ 5\%$. Tolak

Ho (terima Ha) apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig\ t < \alpha\ 5\%$.

a) Pengaruh Motivasi Terhadap Prestasi Kerja

Nilai t hitung *Motivasi* sebesar $2,747 > 2,91$ ($n-k = 35 - 4 = 31$ pada $0,05/5\%$) dan signifikan $0,002 < 0,05$, sehingga Ha diterima dan Ho ditolak, maka Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja

b) Pengaruh Konvensasi Terhadap Prestasi Kerja

Nilai t hitung Harga sebesar $4,982 > 2,91$ ($n-k = 35 - 4 = 31$ pada $0,05/5\%$) dan signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga Ha diterima dan Ho ditolak, maka Konvensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja.

c) Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Nilai t hitung Lokasi sebesar $4.195 > 2.91$ ($n-k= 35-4= 31$ pada $0,05/5\%$) dan signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, maka Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja.

10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Bahasa sehari-hari adalah kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel terikatnya dalam satuan persentase. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Hasil mendekati angka 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasinya adalah :

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

..Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.444	.424	1.91716

a. Predictors: (Constant), Konvensasi, Motivasi, Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui perolehan nilai *Adjusted R square* 0,424 dapat disebut koefisien determinasi, hal ini berarti 0,424 (42,4%) *Prestasi Kerja* dapat diperoleh dan di jelaskan oleh Motivasi, Konvensasi dan Kemampuan

Kerja sedangkan sisanya sebesar 57.6% dijelaskan oleh variabel diluar model yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

Pengaruh Motivasi terhadap *Prestasi Kerja*

Hasil uji-t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} motivasi sebesar $2.747 > t_{tabel}$ 2.91 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.002 < 0,05$, maka H_0 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PT.

Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan. Pegawai tidak memiliki suatu keinginan dan motivasi atau daya penggerak yang mendorong kemauan bekerja untuk mendapatkan prestasi kerja

Hasil jawaban responden tertinggi menjawab setuju pada pernyataan pegawai yang bekerja dikantor ini berpeluang mendapatkan karir yang memuaskan jika berkinerja baik, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (91.4%), yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang (77.1%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju

Hasil penelitian ini menjawab fenomena permasalahan yang dikemukakan peneliti mengenai pegawai yang bekerja dikantor ini berpeluang mendapatkan karir yang memuaskan jika berkinerja baik

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Munawarah (2016), hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Wijaya Karya Beton, Tbk dapat dikatakan baik. Hal ini dapat

ditunjukkan bahwa penilaian motivasi kerja (X) berada pada kategori sedang berdasarkan jawaban responden sebanyak 23 responden

Penelitian ini tidak diperkuat dengan teori Rivai (2014:215) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah daya pendorong dalam diri seseorang karyawan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu kearah positif sesuai kebutuhan dan keinginan perusahaan. Motivasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan prestasi karyawan. Motivasi mampu memberikan kekuatan terhadap manusia untuk melakukan sesuatu lebih baik akibat adanya dorongan untuk mendapatkan suatu harapan yang sangat ingin dicapainya. Dengan adanya motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras atau antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi. Untuk memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan harapan yang dapat mendorong tumbuhnya motivasi yang diinginkan karyawan.

Pengaruh Kompensasi terhadap Prestasi Kerja

Hasil uji t menunjukkan bahwa kompensasi memiliki nilai thitung sebesar $4.982 > t_{tabel} 2.91$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, maka H_0 diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini kompensasi berpengaruh dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan Jika kompensasi dikelola dengan baik, kompensasi akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan baik sehingga dapat meningkatkan

prestasi kerja. Sebaliknya, karyawan tanpa kompensasi yang cukup, karyawan akan sangat menurun prestasi kerja bahkan mungkin karyawan tersebut meninggalkan perusahaan karena merasa tidak terikat.

Hasil jawaban responden tertinggi menjawab setuju berkaitan dengan pernyataan pembayaran kompensasi yang dilakukan perusahaan kepada karyawan selalu tepat waktu, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang (25.7%), yang menyatakan setuju sebanyak 24 orang (68.8%) dan 5 orang (14.3%) yang menyatakan kurang setuju.

Hasil penelitian ini menjawab permasalahan yang di kemukakan berkaitan dengan menurunnya prestasi kerja di karenakan proses insentif yang terkadang tidak keluar dikarenakan aturan perusahaan yang selalu berubah dan kurangnya pemberian informasi terkait perubahan skema pemberian insentif. jika kompensasi dikelola dengan baik, kompensasi akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan baik. Sebaliknya, karyawan tanpa kompensasi yang cukup, karyawan akan sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan karena merasa tidak terikat.

Hasil penelitian tidak sejalan penelitian yang dilakukan Yohana Oktryanti S (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompensasi finansial, motivasi kerja, Kemampuan kerja, dan gaya Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II Medan.

Penelitian juga tidak disejalan dengan teori Menurut Hasibuan dalam Setiawan (2016:3) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas

jasa yang diberikan kepada perusahaan. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan karena pemberian kompensasi yang tidak layak akan meresahkan gairah kerja, sehingga prestasi kerja akan merosot. Oleh karena itu, untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan harus memberikan kompensasi yang layak kepada para karyawan

Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap *Prestasi Kerja*

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} kemampuan kerja memiliki nilai t_{hitung} sebesar $4.195 > t_{tabel} 2.91$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan. Semakin baik kemampuan kerja seorang pegawai, maka akan meningkatkan prestasi kerjanya

Hasil jawaban responden tertinggi menjawab setuju berkaitan dengan pernyataan pegawai diberikan pelatihan cara kerja yang baik, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (2.9%), yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang (91.4%) dan 2 orang (5.7%) yang menyatakan kurang setuju

Hasil penelitian ini menjawab permasalahan yang dikemukakan Kemampuan kerja yang menurun dikarenakan kurangnya pelatihan kerja sehingga mengakibatkan menurunnya prestasi kerja Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adnan Pardede(2015) hasil penelitian menunjukkan

bahwa Secara Parsial Kompensasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pada PT. Bank BNI Syariah Penelitian ini juga diperkuat

dengan teori Judge, (2013:5). Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh pegawai, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat 36 menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal

Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Kemampuan Kerja terhadap Prestasi Kerja

Hasil pengujian signifikansi simultan (uji-F) bahwa nilai F_{hitung} sebesar 1.969 > F_{tabel} 2.91 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini secara simultan motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka dapat diuraikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, motivasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Dimana pada uji t-statistik diperoleh hasil nilai t_{hitung} motivasi sebesar $2.742 > t_{tabel}$ 2.91 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.002 < 0,05$.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Dimana pada uji t-statistik diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar $4.982 > t_{tabel}$ 2.91 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.00 > 0,05$.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, bahwa kemampuan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Dimana pada uji t- statistik diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar $4.195 > t_{tabel}$ 2.91 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, bahwa motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, dengan nilai F_{hitung} sebesar $1.969 > F_{tabel}$ 2.91 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini secara simultan motivasi, kompensasi dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan..Saran Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka saran

dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat motivasi kerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan kurang baik atau sangat rendah. Untuk itu perusahaan hendaknya dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai terutama untuk mau bekerja semaksimal mungkin agar mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan target dan prestasi kerja mendorong pegawai untuk selalu aktif mengemukakan pendapat dan ide-ide yang inovatif dalam setiap rapat atau pertemuan kantor dan memotivasi karyawan agar selalu menciptakan suasana yang damai dengan menjadi penengah dalam konflik yang terjadi di tim kerja, meningkatkan kerjasama dan kekompakkan antar sesama karyawan sehingga diperoleh prestasi kerja yang makin baik. Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, perusahaan harus menyediakan anggaran untuk biaya kompensasi yang memadai seperti gaji, tunjangan- tunjangan dan adanya asuransi kesehatan bagi karyawan. Namun perusahaan hendaknya dapat lebih meningkatkan dan mempertimbangkan berbagai hal dalam pemberian kompensasi kepada karyawan guna peningkatan kinerja perusahaan sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab dan resiko pekerjaan yang dilakukan pegawai
2. Dari hasil penelitian kemampuan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *prestasi kerja* pada pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Unit Retail Collection & Recovery Medan sudah memadai, namun masih ada kendala seperti tingkat kebisingan yang

mengganggu pegawai, dekorasi dan kelembaban udara yang membuat pegawai merasa kurang nyaman dalam

3. menjalankan pekerjaannya. Dengan demikian pimpinan disarankan untuk melakukan perbaikan dengan cara memberikan hiasan dan bunga segar atau menambahkan alat dengan ruang kedap suara yang mungkin bisa membantu pegawai dalam mengatasi kebisingan agar dapat tercapainya kemampuan kerjayang baik dan nyaman.
4. Seperti yang telah dipaparkan dalam pembahasan di harapkan peneliti-peneliti selanjutnya lebih memperhatikan faktor-faktor lain di luar penelitian yang dimungkinkan dapat mempengaruhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. (2017). *Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja* (Studi terhadap Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Munhammadiyah Sumatera Utara). *Edutech : Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*.
- Edy Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Fitrianto, B., Zarzani, T. R., & Simanjuntak, A. (2021). *Analisa Ilmu Hukum Terhadap Kajian Normatif Kebenaran dan Keadilan*. *Soumatera Law Review*, 4(1), 93-103.
- Gibson, James. L, et all. (2011). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Edisi ke-5* Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Kasara.
- Handoko, (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia BPFE*, Yogyakarta.
- Hidayat, S. E., Rafiki, A., & Nasution, M. D. T. P. (2021). Bibliometric Analysis and Review of Halal Tourism. *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 10(2), 177-194.
- Judge, R. S. (2011). *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Managemen And Business (NCMAB) 2018*.
- Kaleta, D. (2010). *Lifestyle Index Adn Work Ability*. *International Journal Of Occupational Medicine and Evironmental Health*.
- Mangkunegara, A. . A. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pt.
- Remaja Kosda Karya. Munandar, Utami (2016). *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Jakarta :Rineka Cipta
- Manulang, Marihot., & Pakpahan, Manuntun (2014). *Metodologi Penelitian*, Bandung: Cipta pusaka Media Jakarta: Saelmbe Medika.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Edisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Irawan, I. (2021). *Determinants of Customer Service Quality on Hotel Guest Satisfaction in the Samosir Tourism Area with a Structural Equation Modeling Approach*. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 189-203.
- Soelaiman. (2010). *Manajemen Kinerja ; Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*. Cetakan Kedua 14. Bandung : Alfabeta.
- Saragih, M. G., & Astuti, D. (2021). Analisis E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 219-225.
- Surya, E. D., Aditi, B., & Saragih, M. G. (2020). *The Effect of Experiential Marketing on Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variables*. *Enrichment: Journal of Management*, 11(1, Novembe), 103-108.
- Sutrisno, E (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Thoha, M. (2011). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Pers.