

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang memiliki tujuan berupa pencapaian laba dari usahanya. Pada masa sekarang, yang diharapkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti sekarang ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia berupa pegawai yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Dalam usaha pencapaian tujuannya, suatu perusahaan akan mengandalkan pegawai sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasi dengan baik. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah akan muncul ide, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Dengan menyadari pentingnya peran sumber daya manusia, perusahaan dituntut untuk dapat mengelolanya dengan baik agar bisa mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh pegawainya.

Di dalam sebuah perusahaan, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam perusahaan, karena tanpa peranan sumber daya manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia, perusahaan tidak akan berjalan. Manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan. Oleh karena itu hendaknya perusahaan memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan perusahaan. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola setiap manusia yang berada pada organisasi tersebut agar memperoleh tenaga kerja yang produktif. Selain itu hal utama yang harus disadari dan perlu diperhatikan adalah bagaimana meningkatkan kinerja pegawai yang dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan di antara perusahaan yang sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing

perusahaan semakin besar. Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Usaha perbankan merupakan salah satu bentuk usaha yang memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian. Bank merupakan lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dalam menjalankan usahanya, bank memiliki produk berupa layanan jasa perbankan bagi nasabahnya. Nasabah terdiri dari berbagai jenis lapisan masyarakat yang kesemuanya menginginkan pelayanan yang baik. Perkembangan usaha perbankan di Indonesia semakin pesat ditandai dengan semakin banyaknya bank yang menawarkan jasa layanannya. Untuk itu, bank harus memiliki pegawai yang dapat melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya. Dengan melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya, bank akan dapat beroperasi dengan baik dan dapat bertahan dalam persaingan dunia bisnis perbankan yang semakin pesat.

Dalam melaksanakan kerjanya, pegawai menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Suatu perusahaan menginginkan pegawai untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas dari pada saat ini. Seorang pegawai akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang pegawai akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider yang berada di Jl. Jamin Ginting No.18 A, Desa Lama merupakan bank yang menerapkan sistem perbankan konvensional. PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melaksanakan transaksi keuangan yang bisa dilakukan dimana saja seperti, setor tunai, tarik tunai, bayar tagihan kredit. Pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan kinerjanya. Untuk memenuhi kebutuhan akan pegawai yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya. Dalam pencapaian visi dan misi tersebut maka diharapkan kinerja pegawai di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider dapat terus meningkat. Akan tetapi pada kenyataannya kinerja pegawai pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider mengalami pasang surut. Masalah penurunan kinerja pegawai terjadi di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider. Berdasarkan dari hasil survei peneliti dilapangan diketahui bahwa kinerja PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider masih rendah yang membuat kinerja menurun, pegawai kurang cepat dan cekatan dalam melayani nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya, sikap pegawai yang kurang ramah terhadap nasabah. Berikut data kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider tahun 2020 sampai dengan tahun 2021. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Data Kinerja Pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider
Tahun 2020 s/d 2021

Tahun	Jumlah Pegawai	Skor Nilai									
		Sangat baik		Baik		Cukup		Kurang		Buruk	
2020	37	5	13,51 %	20	54,05%	2	5,41%	10	27,03%	-	-
2021	37	3	8,11%	4	10,81%	12	32,43%	18	48,65%	-	-

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan kinerja pegawai dari segi motivasi masih rendah mengalami flutuasi dari setiap tahunnya baik mengalami peningkatan maupun penurunan yaitu pada tahun 2020 diperoleh 54,05 % dan

dikategorikan baik, sementara pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 48,65 % dikategorikan kurang. Pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider memang sering kali merasa kurang semangat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga bermalas-malasan.

Menurut Sutrisno (2016:110), motivasi kerja adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu. Motivasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan suatu kinerja. Karena orang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan berusaha dengan sekuat tenaga agar pekerjaannya dapat berhasil dengan sebaik-baiknya. Motivasi kerja mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi kerja pada pegawai yang sebaik-baiknya itu harus ditanamkan dalam diri setiap pegawai, sebaliknya bukan atas paksaan atau tuntutan semata tetapi didasarkan atas kesadaran dari dalam diri pegawai. Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang tinggi pula. Keberhasilan suatu perusahaan dilihat dari kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya dengan melihat kemauan atau dorongan untuk bekerja sebaik mungkin agar tercapai tujuan perusahaan yang maksimal yang telah ditetapkan sehingga dengan adanya motivasi kerja dari pegawai dapat mengarahkan kemampuan dalam melaksanakan tugas kinerja pegawai akan lebih baik.

Dalam kaitannya masalah ini harus diperbaiki agar tujuan yang menjadi sasaran perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Masalah lainnya diketahui dari segi ketepatan waktu, banyak pegawai yang menyelesaikan pekerjaannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, pengetahuan pegawai tentang pekerjaan juga masih perlu dikembangkan. Terdapat beberapa pegawai yang masih mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini juga disebabkan karena kemampuan bekerjasama antar pegawai masih kurang.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider mengharapkan seluruh pegawai memiliki kinerja yang tinggi maka dilakukan penilaian kinerja dan sekaligus evaluasi pegawai sehingga dapat diketahui mana pegawai yang mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan. Tujuan dilakukan penilaian kinerja adalah untuk memberikan feedback kepada pegawai dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi. Adapun hasil penilaian kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2
Laporan Hasil Penilaian Kinerja Rata-rata Pegawai
PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider
Tahun 2020/2021

Unsur Penilaian Kinerja	2020	2021	Perbandingan
Orientasi pelayanan	80	82	Naik
Integrasi	82	80	Turun
Komitmen	81	81	Tetap
Disiplin	80	79	Turun
Kerjasama	81	78	Turun
Rata-rata	81,8	80,6	Turun
Rata-rata SKP	82,6	81,8	Turun

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

Dapat diketahui bahwa hasil penilaian kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider ditentukan oleh beberapa aspek diantaranya orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin dan kerjasama. Dari lima aspek tersebut PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider melakukan penilaian pada pegawainya yang dimana setiap aspek tersebut memiliki rentang nilai (range) yang akan diakumulasikan pada setiap aspeknya. Terlihat dari laporan hasil penilaian kinerja pegawai mengalami kenaikan dan penurunan. Menurut PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider penurunan kinerja pegawai disebabkan berbagai hal yaitu kurangnya modal atau anggaran untuk melakukan pelatihan dan pengembangan, serta masih kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam mengemban tugas. Sehingga

pelatihan dan pengembangan perlu ditingkatkan agar kemampuan kinerja pegawai dapat lebih optimal dalam bekerja.

Tabel 1.3
Kinerja Organisasi PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider
Tahun 2020 s/d 2021

Unit Kerja	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Keterangan
Kredit	Rp. 14.000.000.000	Rp. 15.000.000.000	Tercapai
Tabungan Deposito	Rp. 16.000.000.000	Rp. 16.500.000.000	
Kredit	Rp. 17.000.000.000	Rp. 15.700.000.000	Belum Tercapai
Tabungan Deposito	Rp. 14.000.000.000	Rp. 13.859.000.000	

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider belum mencapai target kinerja organisasi karena capaian kinerja masih di bawah standar. Dari ketiga unit kerja diatas, menurun hanya satu unit kerja yang berhasil mencapai target yang dapat terealisasi atau tercapai. Berarti dari unit kerja organisasi tersebut mengalami penurunan kinerja dan kinerja ini belum dikatakan optimal. Hal ini dapat terjadi karena ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan seperti yang didapati halnya motivasi kerja dan pengembangan pegawai yang tidak diperbarui kembali oleh atasan PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider.

Kurangnya pengetahuan juga bisa menjadi penyebab pegawai kurang termotivasi, seperti bahwa pegawai berpendidikan tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi karena mereka lebih mampu memperoleh dan menerapkan pengetahuan yang relevan dengan pekerjaan dari pada mereka dengan tingkat pengetahuan yang lebih rendah. Motivasi kerja para pegawai pada dasarnya merupakan dorongan seorang pegawai dalam bekerja. Adapun yang dapat dilakukan oleh seorang atasan organisasi dalam menggerakkan bawahannya yaitu memberikan sebuah motivasi atau dorongan kepada para

pegawai. Menurut Mulyadi (2015:87), motivasi kerja merupakan dorongan yang diberikan dari orang lain maupun dari diri sendiri untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sadar dan memiliki semangat untuk mencapai tingkat dalam bekerja. Hal ini motivasi pegawai dapat memberikan pengaruh atau dampak pada pegawai begitu juga sebaliknya memberikan pengaruh pada organisasi, karena motivasi kerja sangat berhubungan dengan kinerja pegawai. Jika motivasi tinggi, kinerja pegawai juga tinggi. Sebaliknya, jika motivasi rendah, kinerja pegawai juga rendah. Tinggi rendahnya motivasi kerja akan menentukan tinggi rendahnya tingkat keberhasilan atau tingkat pencapaian organisasi dalam sebuah sasaran ingin dicapai.

Berdasarkan wawancara dari pegawai lapangan yang bekerja di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider, mereka jarang mendapat penghargaan atau apresiasi atas kinerjanya dan tidak mendapat pengakuan dari atasan atas pekerjaan yang mereka lakukan di dalam perusahaan tersebut sehingga pekerjaan tidak dilakukan dengan sepenuh hati. Dan mereka merasa pemberian gaji tidak sesuai dengan beban kerja mereka di perusahaan karena memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam hal mencari nasabah yang layak dan sesuai kriteria bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan dan memberikan informasi pada nasabah tentang layanan yang diberikan PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider. Dapat disimpulkan kurangnya pemberian dorongan semangat untuk melakukan pekerjaan sehingga kinerja pegawai menjadi rendah.

Salah satu upaya yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah melalui pelatihan terkhusus pegawai baru dan pengembangan bagi pegawai lama. Pegawai baru yang setiap kali ditarik oleh perusahaan membutuhkan pelatihan sebelum mereka dapat menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya. Pada pegawai baru dimana kebanyakan dari mereka belum memiliki kemampuan yang sesuai kriteria dan belum terampil dalam bekerja di perusahaan dan mereka juga harus mengetahui dasar-dasar pekerjaan yang ada dalam perusahaan tersebut. Keuntungan dari adanya pelatihan adalah para pegawai akan lebih memahami pekerjaannya dan mengurangi kesalahan atau

kekeliruan dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai akan diberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan, mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja sehingga bisa membantu pegawai untuk mengerti apa yang sebenarnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan saat ini maupun masa mendatang. Sehingga dalam hal ini perusahaan terlebih dahulu melakukan pelatihan secara khusus terhadap pegawai baru tersebut.

Menurut Kasmir (2016) pelatihan adalah proses untuk membentuk dan membekali pegawai dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan, dan perilakunya sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Dengan pelatihan yang dilakukan perusahaan pegawai bisa mengetahui bagaimana bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan perusahaan, sehingga kedepannya perusahaan bisa mencapai target yang ingin dicapai. Pelatihan terdiri dari dua kelompok, yaitu pelatihan yang dilakukan didalam perusahaan dan pelatihan yang dilakukan diluar perusahaan. Pelatihan didalam perusahaan dilakukan dengan menggunakan instruktur dari dalam perusahaan, sedangkan pelatihan diluar perusahaan dilakukan dengan praktik langsung pada calon nasabah. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya terhadap pekerjaan yang dilakukannya dalam perusahaan.

Setelah penerimaan pegawai baru diberikan pelatihan minimal sekali setahun. Pelatihan biasanya dilaksanakan sampai tiga bulan tergantung kebutuhan perusahaan yang bertujuan agar pegawai tidak fokus hanya di satu bidang, melainkan mengenal dan mengetahui posisi-posisi tertentu yang ditempatkan dalam perusahaan yang artinya mampu untuk bekerja dan mau mematuhi segala aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Khusus untuk pegawai yang baru diterima, pelatihan dilakukan dengan materi human relation skill, kerjasama, inisiatif, pengetahuan, serta tanggung jawab dan kejujuran. Hasil dari pelatihan akan dievaluasi setelah tiga bulan. Evaluasi dilakukan terhadap pencapaian target premi pegawai, dimana hasil evaluasi akan dijadikan dasar untuk melakukan diklat kembali. Pegawai akan mengikuti diklat kembali jika target premi tercapai dibawah 50%.

Selanjutnya untuk pegawai yang sudah lama bekerja pada perusahaan, juga akan dilakukan pengembangan. Pengembangan ini selain untuk meningkatkan kemampuan pegawai karena adanya tuntutan dari tugas-tugas yang sekarang, dan untuk mempersiapkan dirinya apabila ditransfer atau dipromosikan pada jabatan lebih tinggi. Materi pengembangan meliputi pengetahuan dan ketrampilan, inisiatif, pengambilan keputusan, kerjasama, kepemimpinan, dedikasi pada perusahaan. Dan lebih berorientasi pada peningkatan produktivitas kerja para pegawai dimasa depan dan memperoleh target yang ditentukan juga. Menurut Kasmir (2016:140) pengembangan pegawai merupakan suatu proses untuk mengasah, mengembangkan, dan meningkatkan kemampuan, keterampilan, bakat, minat dan karakter pegawai. Sehingga mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan organisasi. PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider belum sepenuhnya menyadari arti pentingnya peranan pengembangan pegawai, hal ini dapat dilihat dari kemampuan terbatas, posisi atau jabatan yang lebih tinggi meskipun ia telah bekerja selama bertahun-tahun dan masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan pegawai terhadap pekerjaannya karena masih adanya pegawai yang meminta pekerjaannya diselesaikan pegawai lain yang menjadi tanggung jawabnya.

Tabel 1.4
Jumlah Pegawai Yang Mengikuti Pelatihan dan Pengembangan
PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider
Tahun 2020 s/d 2021

Tahun	Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai yang Mengikuti Pelatihan dan Pengembangan		Persentase yang Mengikuti Pelatihan dan Pengembangan (%)
		Sebelum	Sesudah	
2020	37	10	18	48,64%
2021	37	25	30	81,08%

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

Dilihat dari data diatas beberapa pegawai di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider telah melakukan pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap. Pada tahun 2020 sampai tahun 2021 persentase pelatihan dan pengembangan meningkat. Tahun 2020 jumlah pegawai yang mengikuti pengembangan sebanyak 10 orang dan mengalami peningkatan sebanyak 8 orang. Sedangkan tahun 2021 ada sebanyak 25 orang dan mengalami peningkatan sebanyak 5 orang. Ditahun 2021 pelatihan dan pengembangan hampir mencapai target sekitar 81,08%. Disamping itu juga PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider juga memberikan pelatihan bagi pegawai baru dengan memberikan keterangan yang berhubungan dengan pekerjaan dan kebijaksanaan serta praktek-praktek perusahaan. Kepada pegawai yang sudah lama ataupun yang sudah berpengalaman diberikan latihan on the job training (latihan sambil kerja), dengan memberi pelajaran dalam perubahan prosedur-prosedur, perlengkapan baru, serta kebijakan-kebijakan.

Manfaat pelatihan pegawai difokuskan kepada Teller, Customer Service dan Marketing sesuai dengan bidang yang diambil dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.5
Manfaat Pelatihan Pegawai
PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

No	Job Desk	Jenis Pelatihan	Perkembangan	
			Sebelum	Sesudah
1.	Customer Service	a. Pelatihan standar layanan	Mengerti standar pelayanan namun belum memahami secara keseluruhan dengan baik.	Mengerti standar pelayanan dengan baik dalam berpakaian, make up, maupun cara menyapa nasabah dari awal hingga akhir.
		b. Pelatihan Communication Skill	Tidak mengerti tata cara yang baik ketiak berkomunikasi	Memahami aturan-aturan komunikasi dan etika yang harus

			dengan nasabah	dilakukan ketika bertata langsung dengan nasabah.
		c. Pelatihan General Bangking	Tidak mengerti cara penggunaan aplikasi pada bank	Mengerti dengan baik cara menggunakan aplikasi pada bank.
		d. Pelatihan Service Excellent dan Handling Customer Complaint	Sebelum pelatihan customer service tidak mengetahui cara memberikan informasi dengan baik atau memberikan pelayanan saat ada nasabah datang komplain.	Sesudah melakukan customer service dapat memberikan informasi dengan baik dan benar terhadap nasabah dan mampu mengatasi nasabah saat datang komplain.
		e. Pelatihan Face to face Contacs and Relationship Building.	Tidak mengerti cara pemberian salam hangat dan teknik memikat nasabah agar memperoleh kesan yang baik.	Mengerti bagaimana memberi salam hangat kepada nasabah, bagaimana cara mengakhiri kontak kepada nasabah sehingga memperoleh kesan yang baik dan menyenangkan.
2.	Teller	a. Pelatihan standar layanan	Tidak mengerti standar pelayanan pada bank.	Dapat memahami dan mengerti standar pelayanan yang baik di bank. Mengerti cara berpakaian yang baik dan sesuai ketentuan, dapat ber make up dengan sesuai peraturan dan

				mampu memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah.
		b. Pelatihan General Banking	Tidak mengerti cara penggunaan aplikasi di dalam bank.	Mengerti cara penggunaan aplikasi yang sudah disediakan oleh bank dan paham cara menggunakannya dengan baik.
		c. Pelatihan Service Excellent	Tidak mengerti bagaimana cara menghitung uang yang cepat dan tepat.	Mengerti cara menghitung uang cepat dan tepat.
		d. Pelatihan Communication Skill	Tidak paham bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan bagaimana caranya memberikan layanan yang sesuai dengan ketentuan dalam bank	Paham bagaimana komunikasi yang baik terhadap nasabah dan mengerti layanan yang telah ditetapkan dalam bank.
3.	Marketing	a. Pelatihan standar layanan	Dapat menawarkan produk jasa bank kepada masyarakat tetapi tidak dapat memikat terhadap calon nasabah agar tertarik.	Dapat menawarkan produk jasa bank kepada masyarakat dan dapat memikat calon nasabah agar tertarik dengan produk jasa bank dengan caranya sendiri.
		b. Pelatihan negotiation skill	Belum mengerti cara menjaga hubungan baik dengan nasabah dan kreditur yang	Mengerti cara menjaga hubungan baik dengan nasabah dan kreditur yang

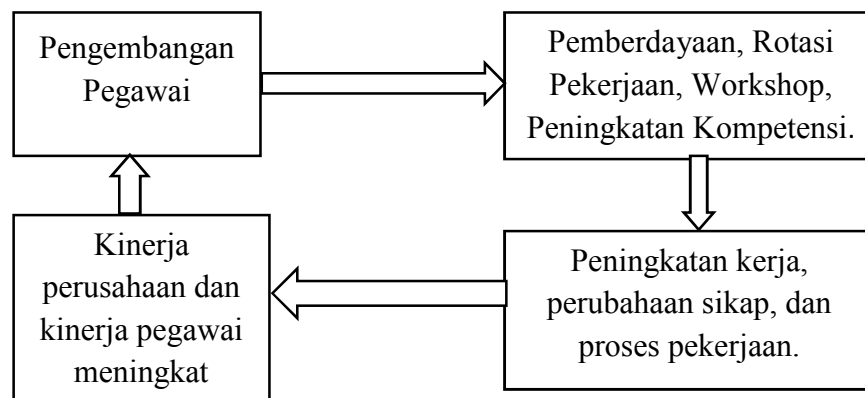
			potensial. Tidak dapat melaksanakan penagihan terhadap nasabah.	potensial, dengan cara menghubungi dan memberikan perhatian terhadap nasabah.
		c. Pelatihan collection skill	Tidak dapat membuat laporan perkembangan portopolio kredit terkait dengan neraca dan laba rugi setiap akhir bulan.	Dapat melaksanakan penagihan dan penyelesaian kredit sesuai ketentuan yang telah disepakati melalui korespodensi dan laporan kunjuangan nasabah.
		d. Pelatihan analisa laporan keuangan	Tidak mengerti cara menganalisa laporan keuangan	Mengerti cara membuat analisa laporan keuangan.
		e. Pelatihan General Banking	Tidak mengerti cara-cara penggunaan atau aplikasi didalam bank.	Mengerti cara penggunaan aplikasi yang sudah disediakan oleh bank dan paham cara menggunakannya dengan baik.

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

Pengembangan pegawai tidak dilakukan secara rutin karena memang memerlukan biaya yang sangat besar, tetapi biaya ini merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. Kendala yang dihadapi ketika dilakukan pengembangan adalah peserta, dimana peserta mempunyai latar belakang yang tidak sama atau heterogen seperti pendidikan, pengalaman kerjanya dan usianya. Yang kedua pelatih atau instruktur, tidak dapat mengajar dan berkomunikasi secara efektif atau teaching skillnya tidak efektif jadi dia hanya pintar untuk dirinya sendiri. Ketiga, fasilitas dan sarana yang dibutuhkan kurang baik serta dana yang sangat terbatas. Karena pegawai yang cakap dan terampil akan dapat bekerja lebih efisien dan efektif, hasil kerjanya lebih baik maka daya saing perusahaan semakin besar. Adapun syarat yang dipergunakan itu dapat memberi

jaminan bahwa tenaga kerja yang dipromosikan itu layak dan pantas untuk menduduki jabatan atau pekerjaan yang akan ditempati. Dengan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan diantaranya kejujuran, loyalitas, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, tanggung jawab, kepemimpinan, kerjasama, dan inisiatif.

Adapun pengembangan yang dilakukan PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider dalam meningkatkan kinerja sehingga menunjang keberhasilan perusahaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.1 Kontribusi Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Perusahaan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider

Gambar di atas menunjukkan bagaimana pengembangan pegawai dilakukan dalam bentuk pemberdayaan, rotasi pekerjaan, workshop, dan peningkatan kompetensi. Pemberdayaan pegawai dilakukan untuk memaksimalkan kompetensi yang dimiliki terhadap bidang pekerjaan. Ini dilakukan untuk menganalisis sikap dan proses pekerjaan sesuai standar kinerja perusahaan. Hal ini diharapkan pegawai mendapatkan pengalaman dan kemampuan baru sehingga mampu menjadi tumpuan perusahaan di masa depan. Rotasi pekerjaan dilakukan untuk menghindari pegawai dari kebosanan, memberikan kesempatan baru pegawai dibidang yang tidak berkaitan dengan kompetensinya, dan penyegaran struktur organisasi. Workshop dan peningkatan kompetensi sesuai kebutuhan perusahaan terhadap kemampuan baru. Ini dilakukan untuk memberikan nilai tambah kepada pegawai. Hasil yang

diharapkan adanya peningkatan kinerja, perubahan sikap, dan proses pekerjaan. Tanpa adanya alur proses pengembangan pegawai sebesar apapun perusahaan tidak dapat mencapai target yang ditentukan.

Dari permasalahan tersebut diatas, jelas dengan adanya pengembangan pegawai dan pemberian motivasi kerja bagi pegawai di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider sangat perlu dan sebagai kebutuhan bagi pegawai sehingga hal ini berdampak pada peningkatan kinerja pegawai menjadi lebih baik, sehingga tugas dan fungsi sesuai dengan visi dan misi PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider dengan sendirinya dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengembangan Pegawai dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider Di Sumatera Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara ?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara ?
3. Bagaimanakah pengaruh pengembangan pegawai dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan pegawai dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara dalam meningkatkan kinerja pegawainya, serta dapat menambah wawasan penulis mengenai manajemen sumber daya manusia dalam pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran kepada perusahaan untuk mengambil suatu keputusan bagi para pegawai pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara dalam meningkatkan kinerja yang produktif bagi perusahaan, dan untuk peneliti selanjutnya sebagai tambahan bahan referensi dan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pengembangan Pegawai

Tujuan perusahaan akan dapat tercapai dengan baik, apabila pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan efisien. Oleh karena itu untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai, perusahaan harus menjalankan usaha-usaha pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam usaha mencapai hasil kerja yang ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan pegawai, keterampilan pegawai, maupun sikap pegawai itu sendiri terhadap tugas-tugasnya. Keterampilan pegawai salah satu faktor utama usaha mencapai sukses bagi pencapaian tujuan perusahaan bagi pegawai baru maupun lama diperlukan adanya tambahan keterampilan guna melaksanakan tugasnya dengan baik.

Menurut Dessler (2013:289) pengembangan pegawai merupakan usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, perubahan perilaku dan mengembangkan keterampilan baik masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Menurut Busono (2016) pengembangan pegawai adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.

Menurut Sunyoto (2015:184) pengembangan pegawai merupakan sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi didalam organisasi, pengembangan dilakukan guna meningkatkan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan penulis bahwa pengembangan pegawai adalah suatu usaha yang dilakukan individu dalam

meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan untuk pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.

2.1.2 Tujuan Pengembangan Pegawai

Menurut Hasibuan (2016: 70) tujuan pengembangan adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja
Dengan pengembangan, produktivitas kerja pegawai akan meningkat kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena technical skill, human skill, dan manajerial skill pegawai semakin baik.
2. Pelayanan
Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari pegawai kepada nasabah perusahaan. Karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi rekanan-rekanan perusahaan bersangkutan.
3. Moral
Dengan pengembangan, moral pegawai akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
4. Karier
Dengan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karir pegawai semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik. Promosi biasanya didasarkan keahlian dan prestasi kerja seseorang.

2.1.3 Manfaat Pengembangan Pegawai

Menurut Sondang P.Siagian (2016:183) menyatakan bahwa terdapat manfaat pengembangan, yaitu:

1. Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan.
2. Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat karena pegawai yang bertanggungjawab.
3. Meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja dengan komitmen organisasional yang tinggi.
4. Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan gaya manjerial yang partisipatif.
5. Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif dan memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalisasinya.

2.1.4 Bentuk-Bentuk Pengembangan Pegawai

Menurut Hasibuan (2016:69) bentuk-bentuk pengembangan yang diberikan kepada pegawai adalah:

1. Pendidikan dan pelatihan
Pendidikan dan pelatihan adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan perusahaan yang dimaksudkan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan, dan pengetahuan para pegawai sesuai dengan dari pekerjaan masing-masing pegawai.
2. Promosi
Promosi adalah perubahan posisi atau jabatan dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Perubahan ini biasanya akan diikuti dengan meningkatnya tanggung jawab, hak, serta status sosial seseorang. Dalam pelaksanaannya, suatu promosi harus didasarkan pada syarat-syarat tertentu yang bagi setiap organisasi dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan organisasi itu sendiri.
3. Mutasi
Mutasi adalah perpindahan pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi yang memiliki tingkat level yang sama dari posisi pekerjaan sebelum mengalami pindah kerja.

2.1.5 Indikator Pengembangan Pegawai

Menurut Busono (2016:95-96) indikator dari pengembangan pegawai, yaitu:

1. Kedisiplinan pegawai

Jika kedisiplinan pegawai setelah mengikuti pengembangan semakin baik berarti metode pengembangan yang dilakukan baik, tetapi apabila kedisiplinan tidak meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.
2. Pengetahuan pegawai

Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai setelah mengikuti akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan dengan baik.
3. Keterampilan pegawai

Dengan adanya peningkatan keterampilan pegawai setelah mengikuti pengembangan akan mempengaruhi keahlian pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
4. Tingkat kerja sama

Tingkat kerja sama pegawai harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah mereka mengikuti pengembangan, jika tidak ada perbaikan kerja sama pengembangan itu tidak baik.

2.1.6 Jenis-Jenis Pengembangan Pegawai

Menurut Hasibuan (2016:72) jenis pengembangan dapat dikelompokkan atas pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal, adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan secara informal

Pengembangan secara informal adalah suatu proses dimana seorang pegawai atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku atau literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa pegawai tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kinerjanya. Hal ini bermanfaat bagi daya saing sebab prestasi kerja pegawai semakin besar, disamping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin.

b. Pengembangan secara formal

Pengembangan secara formal adalah suatu proses dimana seorang pegawai ditugaskan oleh perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau pelatihan, baik yang dilakukan oleh perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan atau pelatihan. Perusahaan melakukan upaya pengembangan tersebut karena tuntutan organisasi saat ini ataupun masa datang, yang sifatnya non karier atau peningkatan karier seorang pegawai.

2.2 Motivasi Kerja

2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari bahasa latin yaitu, *movere* yang berarti dorongan, keinginan, sebab, seseorang dalam melakukan sesuatu. Motivasi adalah suatu kekuatan yang ada didalam diri seseorang yang mendorong atau menggerakkan keinginannya untuk melakukan kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan dan mendukung perilaku seseorang, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang maksimal.

Menurut Wibowo (2016:322) motivasi adalah dorongan dari serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan.

Menurut Robbins (2016:201) motivasi kerja adalah kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang

dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.

Menurut Siahaan et.al (2016:266) motivasi kerja adalah kumpulan proses psikologis yang menyebabkan pergerakan, arahan dan kegigihan dari sikap sukarela yang mengarah pada tujuan.

Menurut Danang Suyanto (2016:11) motivasi kerja adalah mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan kemampuan dan keahliannya secara optimal guna mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi kerja adalah sebagai dorongan semangat perilaku seseorang agar mau bekerja dengan memberikan kemampuan dan keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.

2.2.2 Tujuan Pemberian Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2016:146) terdapat beberapa tujuan pemberian motivasi kerja adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan moral dan keputusan kerja pegawai.
- b. Mendorong gairah dan semangat kerja pegawai.
- c. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan pegawai.
- e. Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
- f. Mengefektifkan pengadaan pegawai.
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- h. Meningkatkan kesejahteraan pegawai.
- i. Mempertimbangkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugasnya.

2.2.3 Bentuk-Bentuk Motivasi Kerja

Menurut Fahmi (2016) motivasi muncul dalam bentuk dasar, yaitu:

1. Motivasi Ekstrinsik
Motivasi muncul dari luar diri seseorang kemudian selanjutnya mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi

pada diri orang tersebut untuk merubah seluruh sikap yang dimiliki olehnya saat ini kearah yang lebih baik.

2. Motivasi Intrinsik

Motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang selanjutnya kemudian berkembang di dalam melakukan sesuatu bernilai dan berarti.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Dalam Motivasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2017) prinsip-prinsip dalam motivasi kerja pegawai, yaitu:

1. Prinsip partisipasi.

Dalam upaya motivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

2. Prinsip komunikasi.

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

3. Prinsip mengakui andil bawahan.

Pemimpin mengakui bahwa bawahan atau pegawai mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan.

4. Prinsip pendelegasian wewenang.

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

2.2.5 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2017:81) indikator motivasi kerja, yaitu:

a. Prestasi kerja

Melakukan sesuatu pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

b. Penghargaan

Tanda apresiasi dari perusahaan terhadap kerja keras pegawai.

c. Pengakuan atas kinerja

Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.

d. Tanggung jawab

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Sutrisno (2016:116:120) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu:

1. Faktor internal

Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, misalnya jika seorang pegawai yang ingin mendapatkan nilai yang memuaskan dalam penilaian kinerja akan mengarahkan keyakinan dan perilakunya semikian rupa sehingga memenuhi syarat dari penilaian kinerja yang telah ditentukan. Hal ini akan berhubungan dengan aspek-aspek atau kekuatan yang ada dalam diri seseorang dan kemampuannya dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga memperoleh suatu keberhasilan.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar seseorang seperti faktor penghargaan, pengakuan atas kinerja serta pekerjaan yang mengandung tanggung jawab. Pegawai akan termotivasi apabila ada dukungan dari manajemen serta lingkungan kerja yang kondusif yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan kerja.

2.3 Kinerja Pegawai

2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan kinerja pegawai sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam suatu perusahaan, manusia adalah salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan perusahaan tersebut. Kinerja pada dasarnya adalah hasil kerja pegawai selama periode tertentu.

Menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kasmir (2018:182) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Menurut Hasibuan (2016:94) kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan penulis bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan targetnya yang dibebankan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu periode tertentu.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai tidak cukup hanya diketahui oleh pegawai tetapi perlu dikembangkan mulai dari pribadinya masing-masing sehingga mendapatkan hasil yang baik dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga memunculkan rasa ingin tahu untuk melakukan hal-hal yang baru. Pengaruh kinerja pegawai ini sangat berdampak pada maju mundurnya sebuah perusahaan. Menurut Kasmir (2016:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Kemampuan (keahlian)

Kemampuan atau keahlian adalah skill yang dimiliki seseorang pegawai dalam melukiskan suatu pekerjaan.

2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, sehingga memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4. Kepribadian

Seseorang yang memiliki karakter yang baik, akan dapat tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

2.3.3 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2016:69) indikator dalam kinerja, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja seseorang dapat diukur dari kualitas kerja yang dihasilkan dan kesempurnaan pekerjaannya yang telah diberikan tugas kepadanya terhadap keterampilan dan kemampuan dari pegawai itu sendiri.

2. Kuantitas
Kuantitas kerja seseorang dapat diukur dari beberapa banyak atau jumlah yang telah dihasilkan pegawai dan dinyatakan dalam istilah ini seperti berapa banyaknya jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu
Ketepatan waktu bagi pekerja dapat diukur dari tingkat aktivitas pekerja yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Chandra Rizqi Barkah (2013)	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Jalanan Ilir Samarinda Seberang.	Variabel X Pengembangan sumber daya manusia (X_1) Variabel Y Kinerja pegawai	Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan ada pengaruh antara Pengembangan Sumber daya manusia dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja pegawai. Sedangkan secara parsial dapat disimpulkan bahwa variabel Pengembangan Sumber daya manusia dan Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai.

2.	H. Maskan Komariah (2017)	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Jalanan Ilir Samarinda Seberang.	Variabel X Pengembangan sumber daya manusia (X_1) Variabel Y Kinerja pegawai	Pengembangan Sumber daya manusia memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai.
3.	Ni Luh Putu Ariesta Angga Dewi dan I Wayan Mudiarta Utama (2016)	Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja pegawai Melalui Mediasi Motivasi kerja Pada Karya Mas Art Galery.	Variabel X Pengembangan karir (X_1) Variabel Y Kinerja pegawai Variabel Z Mediasi motivasi kerja	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengembangan karir dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, tetapi variabel motivasi belum dapat dikatakan sebagai variabel mediasi antara hubungan pengembangan karir dan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengembangan karir yang baik akan meningkatkan kinerja.
4.	Melvin Grady Lolowang, Adolfina, Genita	Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap	Variabel X Pelatihan (X_1) Pengembangan	Hasil penelitian menunjukkan pelatihan Sumber Daya Manusia dan Pengembangan

Tabel 2.1 Lanjutan

	Lumintang (2016)	Kinerja Pegawai Pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado.	sumber daya manusia (X_2) Variabel Y Kinerja pegawai	Sumber Daya Manusia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di PT. Berlian Kharisma Manado, pelatihan SDM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai di PT. Berlian Kharisma Manado. Pelatihan SDM merupakan variabel yang pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, pengembangan sumber daya manusia secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
5.	Sindi Larasati. Alini Gilang (2014)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)	Variabel X Motivasi kerja (X_1) Variabel Y Kinerja pegawai	Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel Motivasi kerja simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai Witel Bekasi. Kebutuhan afiliasi variabel memiliki pengaruh terbesar pada kinerja yang dihasilkan oleh pegawai. Ini berarti bahwa semakin tinggi

Tabel 2.1 Lanjutan

				otivasi, semakin tinggi kebutuhan akan keberhasilan dan afiliasi, semakin besar kualitas kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.
6.	Neneng Sofianti, R Aditya Kristantomo Putra (2017)	Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Karawang	Variabel X Pengembangan karir (X_1) Motivasi kerja (X_2) Variabel Y Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Karawang	Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengembangan karir dan motivasi kerja secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
7.	Malatina Laila (2019)	Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. ISS Indonesia Cabang Medan.	Variabel X Pelatihan (X_1) Motivasi kerja (X_2) Variabel Y Kinerja pegawai	Hasil penelitian ini terbukti dari uji validitas dan reliabilitas instrument, koefisien korelasi (R) koefisien determinasi (R^2), uji f, uji t dan analisis linier berganda.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

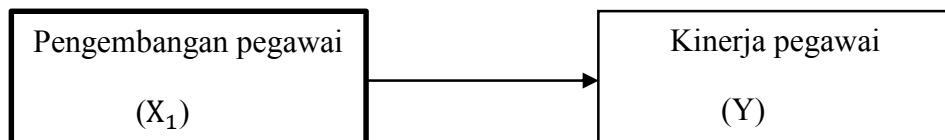
2.5 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017:60) menyatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

2.5.1 Pengaruh Pengembangan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Pengembangan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, karena dengan dilakukan pengembangan terhadap pegawai yang didesain untuk melahirkan perubahan sikap mental dan keahlian pegawai sehingga mereka mampu menyelesaikan penugasan yang berhubungan dengan peran dan tanggung jawab dimasa depan untuk meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh I H. Maskan Komariah (2017) pengembangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.



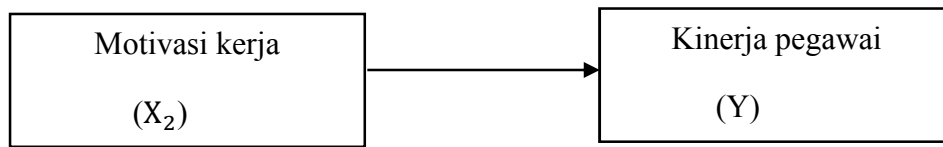
Gambar 2.5.1
Pengaruh Pengembangan pegawai terhadap Kinerja pegawai

2.5.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor motivasi, dimana motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan seseorang berusaha mencapai tujuan yang diinginkan. Terbentuknya motivasi yang kuat, maka akan dapat membuahkan hasil kinerja yang baik sekaligus berkualitas dari pekerjaan yang dilaksanakannya. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya akan memberikan peningkatan terhadap kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Desi Permata Sari dan Yeki Candra (2020) memiliki pengaruh yang positif signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja, artinya motivasi berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai dalam artian bahwa pegawai yang mempunyai motivasi yang tinggi

cenderung mempunyai kinerja tinggi, sebaliknya mereka yang mempunyai kinerja rendah dimungkinkan karena motivasinya rendah.



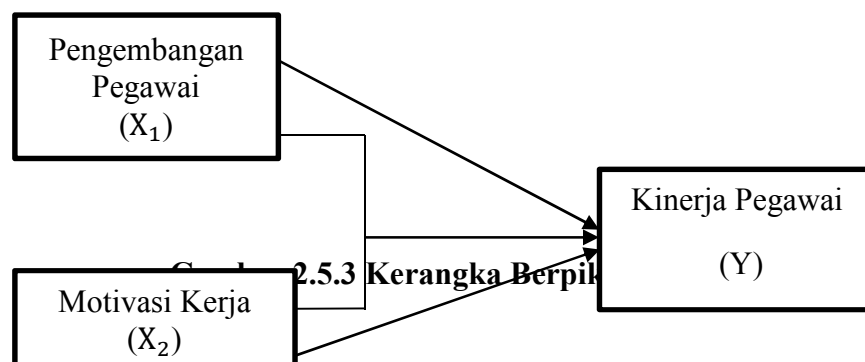
Gambar 2.5.2
Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja pegawai

2.5.3 Pengaruh Pengembangan Pegawai dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Pengembangan merupakan kegiatan yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menyelesaikan tugasnya. Pengembangan juga membantu pegawai untuk mempersiapkan diri menghadapi perubahan dipekerjaan mereka yang dapat diakibatkan oleh teknologi baru. Sehingga pengembangan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena apabila pegawai tidak melakukan pengembangan, pegawai akan kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya untuk meningkatkan kinerja. Motivasi kerja yang baik akan mendorong pegawai untuk bekerja semangat dan lebih baik lagi sehingga apa yang diinginkan dapat tercapai.

Hal ini didukung oleh penelitian Fernanda M.B Tuhumena dkk (2017) diberikannya pengembangan dan motivasi kepada pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran mengenai pengaruh pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dalam gambar dibawah ini:



2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditemukan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengembangan pegawai (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara.
2. Motivasi kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara.
3. Pengembangan pegawai (X_1) dan motivasi kerja (X_2) berpengaruh secara simultan dan terhadap kinerja pegawai (Y) PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider di Sumatera Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau angka. Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa tanggapan responden dalam menjawab kuesioner yang diberikan terkait objek penelitian.

Jenis penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu variabel independen Pengembangan pegawai (X_1) dan Motivasi kerja (X_2) dengan variabel dependen Kinerja pegawai (Y) PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider yang beralamat di Jl. Jamin Ginting No. 18-A, Desa Lama, Deli Serdang, Sumatera Utara, Kode Pos: 20353. Penelitian dimulai pada bulan September 2022 sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider yang berjumlah 37 orang pegawai.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:149) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu sampel jenuh (sensus).

Menurut Sugiyono (2017:150) teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 37 orang responden.

3.4 Jenis Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:95) jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *googleform* kepada jumlah responden yaitu pegawai di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah berbagai data atau dokumen yang digunakan sebagai pendukung yang berhubungan dengan penelitian dapat diperoleh dari: buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian, jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel atau topik masalah yang diteliti.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini, adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang ada pada objek penelitian di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

3. Interview (wawancara)

Interview (wawancara) adalah teknik pengumpulan data melalui tanya jawab kepada pegawai di PT. Bank Perkreditan Rakyat Solider yang dianggap mampu memberikan informasi.

3.6 Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independent dan variabel dependent. Berikut penjelasannya:

a. Variabel Bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependent. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel independent adalah Pengembangan pegawai (X_1), dan Motivasi Kerja (X_2).

b. Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah Kinerja pegawai (Y).

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Pengembangan Pegawai (X_1)	Pengembangan pegawai adalah suatu usaha yang dilakukan individu dalam meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan untuk pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.	1. Kedisiplinan pegawai 2. Tingkat kerja sama 3. Pengetahuan pegawai 4. Keterampilan pegawai	Likert

Motivasi Kerja (X ₂)	Motivasi kerja adalah sebagai dorongan semangat perilaku manusia agar mau bekerja dengan memberikan kemampuan dan keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.	1.Prestasi kerja 2. Penghargaan 3.Pengakuan atas kinerja 4.Tanggungjawab	Likert
Kinerja Pegawai (Y)	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan targetnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu periode tertentu.	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu	Likert

Sumber: Diolah oleh penulis (2023)

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2017:960) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji pada setiap jawaban diberikan skor. Skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Jawaban Kuesioner	Disingkat	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2017:96)

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:267), uji validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh penelitian.

Dengan demikian, data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Kriteria atau syarat keputusan suatu instrumen dikatakan valid dan tidaknya. Dalam penelitian digunakan kriteria pengujian dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka instrumen pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan adalah valid.
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka instrumen pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghojali (2016:48) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten.

Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan melihat nilai Cronbach Alpha pada data yang diolah dengan bantuan program *SPSS for Windows* dengan kriteria:

- a. Jika nilai *Chronbach Alpha* $> 0,6$ maka variabel dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Chronbach's Alpha* $< 0,6$ maka variabel dinyatakan tidak reliabel.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2017:239), uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik. Pengujian normalitas dengan metode grafik normal Probability Plots berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:83), tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap untuk mendiktesikannya atau dengan cara melihat grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel tingkat (z_{pred}) dengan residual (S_{resid}). Dasar analisis uji Heteroskedastisitas sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:82), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal.

Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- a. Besarnya VIF (*Variabel Inflation Factor*) pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai VIF < 10.
- b. Besarnya Tolerance pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai Tolerance < 0,1.

3.9.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2017:277), regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan bantuan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Kinerja pegawai
β_0	= Bebas risiko
$\beta_1 \beta_2$	= Koefisien regresi
X_1	= Pengembangan pegawai
X_2	= Motivasi kerja
e	= Standar error

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Ghozali (2016:84), Pengujian hipotesis secara parsial, dapat diuji dengan menggunakan rumus uji t. Pengujian t-statistik bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya

pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hipotesis yang akan di uji adalah:

Pengembangan Pegawai (X_1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

$H_0 : b_1 = 0$

Artinya, tidak terdapat pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai.

$H_a : b_1 \neq 0$

Artinya, terdapat pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai.

Motivasi Kerja (X_2) : Motivasi kerja terhadap Kinerja pegawai (Y).

$H_0 : b_2 = 0$

Artinya, tidak terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

$H_a : b_2 \neq 0$

Artinya, terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Menentukan nilai t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95 % dengan tingkat kesalahan (α) 5% = 0,05. Dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel (X_1), (X_2), dan Y.

3. Uji signifikansi terhadap hipotesis tersebut ditentukan melalui uji t dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

H_0 : ditolak jika $\text{Sig } t_{hitung} < \alpha$ (tingkat signifikan yang digunakan)

H_0 : diterima jika $\text{Sig } t_{hitung} > \alpha$ (tingkat signifikan yang digunakan)

Bila H_0 diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai tidak terdapat pengaruh. Sedangkan penolakan H_0 menunjukkan terdapat pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap suatu variabel dependen.

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan bantuan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*).

3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2016:84), uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Sementara itu nilai F_{hitung} dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{r^2/K}{(1-r^2)(n-k-1)}$$

Dimana:

F = besarnya F_{hitung}

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

r^2 = koefisien determinasi

Pada pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dengan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan bantuan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*).

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016:97), uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, atau interval antara 0 sampai 1. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas atau sedikit. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan bantuan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*).