

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PADA AMPINDO (AKADEMI MANAJEMEN PERPAJAKAN INDONESIA) BLITAR

NUNUK LATIFAH

Magister Manajemen Universitas Kadiri Islam Kadiri

ABSTRACT

AMPINDO (Academy of Management Taxation Indonesia) is a Higher Education Institution equivalent D3 (Diploma) in Blitar. To produce students who are experts in the field of Banking and Finance and Taxation Management not only of teachers who have a good competence, but must be supported by good organizational management. In the management of this organization consists of faculty and employees. Phenomenon that researchers take notice of the acceptance of teachers and employees or recruitment in Blitar AMPINDO which tend not selective for the prospective teachers and employees who will be placed, it is seen from the educational background of prospective teachers and employees who are not in accordance with job placement given by AMPINDO Blitar so that the impact on the ability, skills and interests to support the advancement of Blitar AMPINDO tend to be less.

So based on the background of the discussion, the purpose of this study is:

- 1. To determine the effect of individual characteristics variables simultaneously, motivation and job satisfaction on performance variables.*
- 2. To determine the effect of partial variable individual characteristics, motivation and job satisfaction on performance variables.*
- 3. To determine which variable among individual characteristics, motivation and job satisfaction of the most dominant effect on performance.*

In this study the entire population sampled, or so-called saturation sampling so that the sample in this study as many as 57 people, to support this study used two types of data, namely primary data taken directly from the source / respondent / target observation. Secondary data is data that is sourced from a variety of documents / records are deliberately kept as material analysis, which is around the respondents.

Keyword : Effect of Individual Characteristics, Work motivation and Job Satisfaction of Performance.

PENDAHULUAN

Peningkatan kinerja merupakan salah satu tujuan organisasi, hal ini dapat terwujud melalui peningkatan kualitas dan kuantitas hasil dari pekerjaan. Dimana sukses tidaknya suatu organisasi, sangat tergantung dari aktivitas dan kreativitas sumber daya manusianya. Karyawan sebagai sumber daya manusia yang ada dalam organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dibandingkan dengan sumber daya lainnya karena manusia sebagai penggerak dari aktivitas organisasi. Untuk dapat meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi diperlukan kebijakan yang bertitik tolak pada pemahaman faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Dengan memahami karyawan sebagai individu-individu, mendorong mereka agar termotivasi dalam bekerja dan memberikan penghargaan atas apa yang mereka kerjakan dapat memberikan kepuasan karyawan dalam bekerja.

AMPINDO (Akademi Manajemen Perpajakan Indonesia) adalah suatu Lembaga

Perguruan Tinggi setara D3 (Diploma Tiga) di Kota Blitar. Untuk menghasilkan mahasiswa yang ahli dalam bidang Keuangan dan Perbankan dan Manajemen Perpajakan tidak hanya dari pengajar yang mempunyai kompetensi yang baik, akan tetapi harus didukung manajemen organisasi yang baik. Di dalam manajemen organisasi ini terdiri dari tenaga pengajar dan karyawan.

Fenomena yang peneliti ambil yaitu melihat dari proses penerimaan tenaga pengajar dan karyawan atau recruitment di AMPINDO Blitar yang cenderung tidak selektif terhadap calon tenaga pengajar dan karyawan yang akan ditempatkan, hal ini dilihat dari latar belakang pendidikan calon tenaga pengajar dan karyawan yang tidak sesuai dengan penempatan kerja yang diberikan oleh AMPINDO Blitar sehingga dampaknya pada kemampuan, keterampilan dan minat mereka untuk mendukung kemajuan AMPINDO Blitar cenderung kurang.

Karakteristik Individu

Menurut Robbins (1996:42) karakteristik individu terdiri dari : Karakteristik Biografis (usia, jenis kelamin, status kawin, banyaknya tanggungan, masa kerja), Kemampuan (kemampuan intelektual, kemampuan fisik), Kepribadian dan Belajar.

Sedangkan menurut Gibson et.al (1996:127), mengklasifikasikan variabel individu dibedakan menjadi:

- a) Kemampuan dan ketrampilan fisik dan mental
- b) Demografis seperti jenis kelamin, usia dan ras dan
- c) Latar belakang seperti keluarga, kelas sosial dan pengalaman.

Mangkunegoro (2000:120) menyatakan faktor individu (karyawan) yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kecerdasan, kecakapan, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, masa kerja, kepribadian, persepsi dan sikap kerja. Sementara Sujak (1990) mengemukakan karakteristik individu meliputi : kebutuhan, sikap, nilai dan minat. Hellregel Don dan Slocum Jr. (1996:409), mengemukakan perbedaan-perbedaan individual adalah kebutuhan, nilai, sikap, minat, dan kemampuan pribadi yang dibawa orang kepada pekerjaan mereka. Karena karakteristik-karakteristik ini bervariasi dari orang ke orang, berbeda pula apa yang memotivasi orang. Seorang karyawan mungkin termotivasi oleh uang dan mencari pekerjaan yang memberikan gaji tinggi. Karyawan lainnya mungkin termotivasi oleh keamanan pekerjaan dan bersedia menerima pekerjaan dengan gaji lebih rendah. Karyawan lainnya lagi mungkin bergairah oleh tantangan dengan suatu posisi yang memaksa kemampuan-kemampuan pekerja sampai batasnya.

Motivasi

Motif atau motivasi dipakai untuk menunjukkan suatu keadaan dalam diri seseorang yang berasal dari akibat suatu kebutuhan dan motif inilah yang mengaktifkan atau membangkitkan perilaku yang biasanya tertuju pada pemenuhan kebutuhan tadi. Motif yang muncul untuk memenuhi kebutuhan dasar (seperti makan dan minum) dinamakan dorongan. Mangkunegara (2000:93) menyimpulkan

bahwa motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri karyawan yang perlu dipenuhi agar karyawan tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya , sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan dari motifnya.

Manullang (2004) menyatakan bahwa, motivasi adalah memberikan daya perangsang kepada karyawan yang bersangkutan agar karyawan tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya.

Sedangkan Nawawi (2003) menyatakan: motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan yang berlangsung secara sadar.

Dalam hal pemberian motivasi ini pimpinan harus mampu melihat situasi serta suasana kerja para karyawan pada saat bekerja, hal ini berguna untuk memberikan motivasi pada saat kapan para karyawan diberikan motivasi, baik itu motivasi positif maupun negatif. Secara garis besarnya, menurut Hasibuan (2005) motivasi terdiri dari:

- 1) Motivasi positif (incentive positif), maksudnya pimpinan memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang yang baik-baik saja.
- 2) Motivasi negatif (incentive negatif), maksudnya pimpinan memotivasi bawahan dengan memberi hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik, dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Dalam prakteknya kedua jenis motivasi di atas sering digunakan oleh suatu perusahaan, Insentif (positif/negatif) harus sesuai dengan perjanjian, penggunaan harus tepat dan seimbang agar dapat meningkatkan semangat kerja serta dapat meraih prestasi kerja yang diinginkan. Yang menjadi masalah ialah kapan motivasi positif atau motivasi

negatif dapat efektif untuk jangka panjang sedangkan motivasi negatif sangat efektif untuk jangka pendek. Akan tetapi pimpinan harus konsisten dan adil dalam menerapkannya.

Teori-Teori Motivasi

- 1) *Teori Motivasi Klasik dari Taylor(1961)*
Menurut teori ini, motivasi para pekerja hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan biologis saja yaitu hanya dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Kebutuhan dan kepuasan biologis ini akan terpenuhi, jika gaji/upah (uang atau barang) yang diberikan cukup besar. Jadi gaji/upah karyawan dinaikkan maka semangat kerja mereka juga akan meningkat.
- 2) *Teori Hierarki Kebutuhan (Need Hierarchy) dari Abraham Maslow(1985)*
Maslow menyusun hierarki tentang kebutuhan manusia. Hierarki itu dari tingkatannya yang paling bawah hingga yang paling atas, Maslow membagi kebutuhan manusia atas :
 - Fisiologi : makanan, minuman, tempat tinggal dan sembuh dari sakit
 - Keamanan dan keselamatan : Kebutuhan untuk kemerdekaan dari ancaman, yaitu keamanan dari kejadian atau lingkungan yang mengancam.
 - Rasa memiliki, sosial dan kasih sayang : Kebutuhan atas persahabatan, berkelompok, interaksi dan kasih sayang.
 - Penghargaan (esteem) : Kebutuhan atas harga diri (self-esteem) dan penghargaan dari pihak lain.
 - Aktualisasi diri : Kebutuhan untuk memenuhi diri seseorang melalui memaksimalkan penggunaan kemampuan, keahlian dan potensi.
- 3) *Teori ERG (Existence, Relatedness, and Growth) dari Alderfer(1985)*
Teori ini merupakan penyempurnaan dari teorinya Maslow dan menurut para ahli dianggap lebih mendekati keadaan yang sebenarnya. Teori ini

mengemukakan bahwa ada tiga kelompok kebutuhan utama yaitu :

- Kebutuhan akan Keberadaan (*Existence*)
 - Kebutuhan akan Afiliasi (*Relatedness*)
 - Kebutuhan akan Kemajuan (*Growth*)
- 4) *Teori Dua Faktor (Two Factors) dari Frederick Herzberg(1985)*
Herzberg merumuskan teori motivasi dengan mengidentifikasi adanya seperangkat kondisi ekstrinsik yang lebih bersifat material yang diistilahkan dengan disatisfier atau higienics atau factor pemeliharaan yang mempengaruhi tugas dalam pekerjaan. Jika kondisi ini tidak ada maka motivasi kerja sulit terbentuk di kalangan pegawai, kondisi ini merupakan kebutuhan misalnya gaji, kepastian pekerjaan, dan supervisi yang baik. Jadi faktor-faktor ini bukanlah motivator tetapi merupakan keharusan bagi perusahaan. Di pihak lain ada kondisi instrinsik yang berwujud nonmateri yang disebut satisfier atau motivator sebagai factor motivasi yang dapat mendorong motivasi dan terkait dengan tingkat produktivitas pegawai dalam lingkungan tempat kerja.
 - 5) *Teori Motivasi Prestasi (Achievement Motivation) dari Mc. Clelland (1983)*
Dalam teori ini dinyatakan bahwa seorang pegawai memiliki energi potensial yang dapat dimanfaatkan dengan tergantung pada dorongan motivasi, situasi, dan peluang yang ada.
Menurut McClelland (Robbins, 1998:173), membagi tiga kebutuhan yang harus dimiliki seorang pegawai dalam suatu organisasi yaitu :
 - Kebutuhan akan Prestasi (*Need for Achievement*)
 - Kebutuhan akan Afiliasi (*Need for Affiliation or Friendship*)
 - Kebutuhan akan Kekuasaan (*Need for Power*)
 Menurut Hasibuan (1996 :116) ada tiga macam teori motivasi proses yaitu : teori harapan (Victor H. Vroom), teori keadilan dan teori penguatan.

1. *Teori Harapan (Expectancy Theory)*

Teori ini menjelaskan motivasi untuk bekerja yang dikemukakan oleh Victor H.

Vroom (1996) dalam bukunya *Work and Motivation*. Motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang. Bila seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperolehnya amat kuat, maka yang bersangkutan akan terdorong untuk memperoleh apa yang diinginkannya.

2. *Teori Keadilan (Equity Theory)*

Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang, jadi atasan harus bertindak adil terhadap semua bawahannya secara obyektif. Jika prinsip ini diterapkan dengan baik maka semangat kerja para pegawai cenderung akan meningkat. Teori ini membantu memahami bagaimana seorang pegawai merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil atau tidak adil.

3. *Teori Penguatan (Reinforcement Theory)*

Teori didasarkan atas hubungan sebab akibat dari perilaku dengan pemberian reward. Pendekatan pada teori motivasi kerja ini adalah bahwa tingkah laku yang mendapatkan *positive reinforcement* cenderung diulang, sedangkan yang mendapatkan *negative reinforcement* cenderung tidak diulang.

Kepuasan Kerja

Setiap individu yang bekerja dalam setiap organisasi sudah sewajarnya mengharapkan akan memperoleh segala sesuatu yang bermanfaat dan menguntungkan bagi diri pribadinya. Pandangan mereka terhadap kondisi lingkungan kerjanya dan perasaan puas atau tidak puas terhadap kondisi tersebut, akan mempengaruhi perilaku mereka dalam bekerja. Seseorang didorong untuk bekerja atau beraktivitas karena dia berharap bahwa hal tersebut akan membawa pada keadaan yang lebih baik dan memuaskan daripada keadaan sekarang. Jadi menurut Smith dan Wakely dalam As'ad (1987) bekerja adalah bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan kerja. Pembahasan mengenai kepuasan kerja perlu didahului dengan penegasan bahwa masalah kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana baik dalam arti konsep maupun dalam arti analisisnya, karena "kepuasan"

mempunyai konotasi yang beraneka ragam. Meskipun demikian tetap relevan mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya (Siagian, 2003:295).

Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaannya mereka. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, Jadi kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi. (Davis & Newstrom, 1985:105). Seperti yang dinyatakan Robbins (1997:184) "*We've previously define satisfaction as an individual's general attitude toward his or her job*" Pernyataan Robbins tersebut merupakan pengertian kepuasan kerja secara umum yang menggambarkan bahwa kepuasan kerja merupakan hubungan antara individu dengan pekerjaan dan lingkungannya. Kepuasan kerja akan muncul jika individu menyukai pekerjaannya dan lingkungannya tersebut dan sebaliknya akan timbul rasa tidak puas dalam diri seseorang karyawan bila ia tidak menyukai pekerjaannya.

Mangkunegara (2000:117) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek-aspek seperti gaji/upah yang diterima, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Luthans (2002:230-233) menyatakan : "*There are three important dimensions to job satisfaction. First, job satisfaction is an emotional response to job situation. As such, it cannot be seen; it can only be inferred. Second, job satisfaction often determined by how well outcome meet or exceed expectations. For example, if organizational participants feel that they are working much harder than others in the departement but are receiving fewer rewards, they will probably have a negative attitude toward the work, the boss, and/or coworkers. They*

will be dissatisfied. On the other hand, if they feel they are being treated very well and are being paid equitably, they are likely to have a positive attitude toward the job. They will be job-satisfied. Third, job satisfaction represents several related attitudes.

Ada tiga dimensi penting untuk kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional terhadap situasi kerja. Sebagian besar, hal itu tidak dapat dilihat; hanya dapat dirasakan. Kedua, kepuasan kerja seringkali ditentukan oleh sejauhmana hasil yang diperoleh sesuai harapan. Sebagai contoh, jika anggota organisasi merasakan bahwa mereka bekerja lebih keras daripada lainnya dalam departemen tapi menerima imbalan lebih kecil, mereka mungkin akan mempunyai suatu sikap yang negatif terhadap pekerjaan, boss, dan/atau teman kerja. Mereka akan tidak puas. Disisi lain, jika mereka merasakan mereka diperlakukan dengan sangat baik dan dibayar dengan adil, mereka akan mempunyai suatu sikap yang positif terhadap pekerjaan. Mereka akan terpuaskan oleh pekerjaan. Ketiga, kepuasan kerja mencerminkan beberapa sikap yang saling berhubungan. Kepuasan kerja seseorang pada dasarnya tergantung kepada perbedaan antara harapan, kebutuhan atau nilai dengan apa yang menurut perasaan yaitu persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Seseorang akan merasa puas jika tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Kepuasan kerja merupakan reaksi afektif individu terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja, yang juga meliputi sikap dan penilaian terhadap pekerjaan. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada padanya (individual difference). Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek-aspek diri individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya.

Kinerja

Salah satu definisi tentang kinerja pegawai disampaikan oleh Bernadin dan Rusel (1993;231), bahwa kinerja merupakan catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode tertentu.

Apabila prestasi kerja atau produktifitas kerja setelah mengikuti pengembangan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat maka berarti metode pengembangan yang ditetapkan cukup baik. (Hasibuan, 1994;62).

Dalam proses organisasi yang khas, tiap pimpinan mengalami penimbangan prestasi berkala. Seperti halnya dengan segi – segi lain dari pembinaan manajemen, tujuan utama dari penimbangan tahun – tahun terakhir ini telah berubah. Penimbangan ini pada mulanya merupakan suatu alat untuk memberikan pedoman bagi manajemen dalam menseleksi para pimpinan untuk promosi atau kenaikan gaji, tetapi sekarang juga digunakan untuk melatih para manajer guna memperbaiki prestasi mereka. Straruss dan Sayles (1991;98).

Prestasi kerja merupakan tindakan – tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Hal ini dapat berkaitan dengan jumlah kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh individu dalam kurun waktu tertentu. Ada beberapa cara untuk mengukur prestasi kerja. Prestasi kerja secara umum dapat diukur yaitu :

1. Kuantitas kerja.
2. Kualitas kerja.
3. Pengetahuan tentang pekerjaan.
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.
5. Keputusan yang diambil.
6. Perencanaan Kerja.
7. Daerah Organisasi Kerja.

Jadi kinerja berkenaan dengan hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan dalam suatu periode. Dalam hal ini kinerja berkaitan dengan kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Bagaimana cara untuk mengetahui kinerja karyawan, Henema, Schwab dan Fossum (1991; 69), mengemukakan bahwa secara umum, pengukuran kinerja mencakup dua kegiatan :

- a. Identifikasi dimensi pekerjaan.
Dimensi pekerjaan mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing – masing karyawan dalam suatu organisasi. Dimensi ini mencakup berbagai kriteria yang sesuai untuk digunakan dalam mengukur hasil pekerjaan yang telah

diselesaikan. Dharma (1989), mengemukakan bahwa hampir seluruh cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal – hal sebagai berikut :

- Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan
- Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan.
- Ketepatan waktu, yaitu kesesuaian dengan waktu yang telah direncanakan.

Tidak semua kriteria pengukuran kinerja dipakai dalam suatu penilaian kinerja pegawai, tentu hal ini harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dinilai. Bernadian dan Russel (1995:68), mengajukan 6 kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja :

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauhmana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang selesaikan.
3. *Timeliness*, adalah tingkat sejauhmana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. *Cost-Effectiveness*, adalah tingkat sejauhmana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi, atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for Supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang pimpinan untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal Impact*, merupakan tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

b. Penetapan standart kerja.

Hal ini diperlukan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan sasaran yang diharapkan, sekaligus melihat besarnya penyimpangan dengan cara membandingkan antara hasil pekerjaan secara aktual dengan hasil yang diharapkan. Standar menurut Snow dan Alexander (1992:98), merupakan tolok ukur bagi kinerja yang akan dievaluasi.

Tidak ada satu ukuran tunggal yang dapat mencakup semua aspek kinerja, yang diperlukan adalah seperangkat ukuran yang sesuai aktifitas obyektif yang diukur, Anthony dan Singleton, Mc Lean dan Altman (1998:86). Mengidentifikasi tiga level manajemen yang terjadi pada semua organisasi : Operasioanal , manajerial dan strategi. Pada tingkat operasional, efesiensi dan produktifitas merupakan faktor kunci. Pada tingkat manajerial keefektifan organisasi dan manajemen menjadi unsur yang esensial. Akhirnya pada tingkat strategi keunggulan kompetitif perusahaan merupakan titik sentral.

Menyadari betapa penting dan besarnya kegunaan penilaian kinerja, banyak metode yang digunakan untuk menilai kinerja. Veithzal (2004) mengemukakan jenis-jenis penilaian kinerja meliputi:

- a. Penilaian oleh atasan
- b. Penilaian oleh kelompok lini
- c. Penilaian oleh kelompok staf
- d. Penilaian melalui keputusan komite
- e. Penilaian berdasarkan peninjauan lapangan
- f. Penilaian oleh bawahan dan sejawat

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian dan kajian teoritis, rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk memberikan makna dari dari hipotesis pada pembahasan agar lebih mendalam digunakan alat pengumpul data *Observasi*, Dokumentasi, *Interview* langsung dengan tenaga pengajar, karyawan dan dalam bentuk Kuisioner untuk mengumpulkan dlebih mendalam digunakan alat pengumpul

data yang dikumpulkan dari responden yang berhubungan dengan karakteristik individu, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja.

Populasi dan Sampel

Menurut (Arikunto : 2010) Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau sensus. Untuk membuktikan dugaan sementara yang dikembangkan, peneliti dapat mengambil data dari seluruh Populasi yang diamati, atau dapat juga hanya mengambil sebagian kecil dari populasi yang mewakili seluruh populasi yang biasanya disebut juga dengan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga pengajar dan karyawan yang ada di AMPINDO Blitar. Dalam penelitian ini seluruh populasi dijadikan sampel atau disebut dengan sampling jenuh sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 orang.

Pengukuran variabel dilakukan dengan kuisioner (angket), yaitu daftar pertanyaan yang diberikan pada tenaga pengajar dan karyawan yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Sedang bentuk angket yang digunakan adalah *rating scale* (skala bertingkat) yaitu sebuah pernyataan dan pertanyaan diikuti oleh pilihan jawaban yang menunjukkan tingkatan dengan lima kategori :

- (a) Untuk jawaban A diberi nilai 5.
- (b) Untuk jawaban B diberi nilai 4.
- (c) Untuk jawaban C diberi nilai 3.
- (d) Untuk jawaban D diberi nilai 2.
- (e) Untuk jawaban E diberi nilai 1.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.

Definisi Operasional Variabel

1) Variabel bebas

- a. Karakteristik Individu, yaitu suatu identitas pada diri manusia yang merupakan ciri-ciri yang melekat pada seseorang karakteristik individu tersebut meliputi indicator.

X1.1. Kemampuan

X1.2. Minat

X1.3. Sikap

- b. Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual, dengan indikator sebagai berikut :

X2.1. Keamanan kerja.

X2.2. Pembayaran Gaji

X2.3. Hubungan dengan pimpinan/yayasan

X2.4. Hubungan dengan sesama tenaga pengajar dan karyawan.

- c. Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan tenaga pengajar dan karyawan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaannya mereka. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang diterima, jadi kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi, dengan indikator sebagai berikut :

X3.1. Individu

X3.2. Lingkungan.

X3.3. Organisasi

2) Variabel Terikat

Kinerja merupakan catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau capaian kegiatan selama suatu periode tertentu yang mampu dicapai oleh tenaga pengajar dan karyawan. Dengan indikator :

Y.1. Kuantitas Pekerjaan

Y.2. Kualitas pekerjaan

Y.3. Pengetahuan tentang pekerjaan.

Y.4. Keputusan yang diambil.

Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesa

1. Validitas

(Menurut Sugiyono,2011,348) Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur, dengan membandingkan instrument untuk mengukur kinerja dengan catatan-catatan di lapangan (empiris) tentang kinerja yang baik.

2. Reliabilitas

Instrument yang realible berarti instrument yang bila digunakan

beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,2011,348).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan yang masing-masing kesalahan pengganggu mempunyai varian yang berlainan. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien kolerasi Rank Spearman yaitu mengkolerasikan antar absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikan hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 % (5 %) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

b. Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak.

c. Linearitas

Pengujian linieritas ini perlu dilakukan, untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linier atau tidak. Uji linieritas dilakukan dengan melihat *scatter plot* antara standar residul dengan prediksinya. Bila sebaran tidak menunjukkan pola tertentu maka dikatakan asumsi linieritas memenuhi syarat.

d. Multikolinearitas

Artinya adanya korelasi linier yang tinggi (mendekati sempurna) diantara dua / lebih variabel bebas (Gujarati, 1995). Multikolinieritas diuji dengan menghitung nilai VIF (*Variabel Inflating Factor*). Bila nilai VIF lebih kecil dari 5 maka tidak terjadi multikolinieritas atau non multikolinieritas (Singgih Santoso, 1999).

Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan persamaan regresi linier berganda:

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana:

Y	=	Kinerja
b ₀	=	konstan
b _{1 n}	=	koefisien variable
X ₁	=	Karakteristik Individu
X ₂	=	Motivasi kerja
X ₃	=	Kepuasan Kerja
e	=	galat (komponen sisa)

1. Uji F/F Hitung.

Untuk menguji koefisien regresi secara bersama-sama (serentak), digunakan uji F.

2. Uji t/t Hitung

Sedangkan untuk menguji koefisien regresi fungsi pangkat secara individu, digunakan uji t.

3. Variabel yang paling dominan

Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan diketahui dari koefisien beta (β) hasil regresi linear berganda antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau hasil kuadrat korelasi antara variabel bebas.

HASIL ANALISA DATA

Hasil Pengujian Hipotesis

- Berdasarkan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas diketahui bahwa seluruh instrumen memiliki nilai diatas 0,3 sehingga instrumen penelitian tersebut dapat dikatakan valid. Sedangkan dari dari alpha perhitungan reliabiliti sebesar 0,8757, dimana diketahui bahwa nilai koefisien tersebut lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian tersebut reliabel.
- Berdasarkan Uji Asumsi Klasik meliputi uji Heteroskedastisitas, Normalitas, Autokorelasi dan Multikolinieritas
 - Heteroskedastisitas
Pengujian gejala heterokedastisitas dalam persamaan regresi linier berganda dapat diketahui dengan metode Scatterplot. Menurut Santoso (2000 : 210), gejala heterokedastisitas dapat dideteksi dengan melihat ada tidaknya pola

tertentu pada grafik Scatterplot. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola teratur seperti pola bergelombang, melebar kemudian menyempit maka dikatakan terjadi heterokedastisitas. Namun jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas sehingga model regresi tersebut layak digunakan berdasarkan masukan variabel X terhadap variabel Y.

b. Normalitas

Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah sebaran datanya berdistribusi normal yakni jika datanya menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (Santoso, 2000). Hasil uji normalitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dari grafik, dengan demikian model regresi yang digunakan layak dipakai untuk memprediksi variabel kinerja berdasarkan masukan variabel karakteristik individu, motivasi dan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 1,758 + 0,287X_1 + 0,236X_2 + 0,447X_3$$

Berdasarkan hasil uji linear berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang meliputi karakteristik individu (X_1) mempunyai pengaruh sebesar 0,287, motivasi (X_2) mempunyai pengaruh sebesar 0,236, kepuasan kerja (X_3) mempunyai pengaruh sebesar 0,447.

Pengujian Hipotesis

Pertama : Variabel karakteristik individu, motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja. Hasil dari F_{hitung} sebesar 30,847 (Sig = 0,000) Sehingga dapat dijelaskan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($30,847 > 1,67$) atau signifikansi F lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$). Dengan koefisien regresi sebesar 0,797 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai

c. Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ini dengan kesalahan pada periode sebelumnya, apabila terjadi korelasi maka terjadi problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi. Deteksi untuk ini dapat dilihat pada besarnya nilai Durbin-Watson dengan patokan pada angka antara -2 sampai +2, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi autokorelasi (Santoso, 2000).

d. Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Sehubungan dengan hal itu, Algifari (1997) mengatakan bahwa apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak melebihi nilai 5, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Pembahasan Setiap Variabel Penelitian Analisis Data dan Interpretasi

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan adanya hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara keseluruhan.

determinasi sebesar 0,636 yang berarti kontribusi variabel X_1 dan X_2 serta X_3 terhadap Y adalah sebesar 63,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini. Yang artinya secara bersama-sama variabel karakteristik individu (X_1), motivasi (X_2) dan kepuasan kerja (X_3) berpengaruh terhadap kinerja (Y). Dengan demikian hipotesis pertama “diterima”.

Kedua : Variabel karakteristik individu, motivasi dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja. Dari hasil pengujian *t-test*, dapat diketahui untuk masing-masing besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengaruh secara parsial tersebut dijelaskan sebagai berikut :

a. Variabel Karakteristik Individu (X_1) memiliki t_{hitung} sebesar 2,806 dengan signifikansi 0,007. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ (

- 2,806 < 1,67) atau signifikansi $t > 5\%$ ($0,007 < 0,05$), maka secara parsial variabel karakteristik individu (X_1) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y).
- b. Variabel Motivasi (X_2) memiliki t_{hitung} sebesar 2,415 dengan signifikansi 0,019. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,415 > 1,67$) atau signifikansi $t < 5\%$ ($0,019 < 0,05$), maka secara parsial variabel motivasi (X_2) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y).
- c. Variabel Kepuasan Kerja (X_3) memiliki t_{hitung} sebesar 4,367 dengan signifikansi 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,367 > 1,67$) atau signifikansi $t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka secara parsial variabel kepuasan kerja (X_3) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y).

Ketiga : Variabel kepuasan kerja (X_3) dengan betha (β) sebesar 0,447, Variabel karakteristik individu (X_1) dengan betha (β) sebesar 0,287, Variabel motivasi (X_2) dengan betha (β) sebesar 0,236 tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja (X_3) yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja. Sehingga hipotesis ketiga bahwa variabel kepuasan kerja paling dominan berpengaruh terhadap kinerja dapat diterima.

KESIMPULAN

- a. Hipotesis pertama yang menyatakan variabel karakteristik individu, motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja, diterima dengan koefisien regresi diatas kriteria pengujian yang ditetapkan. Sedangkan nilai dari F_{hitung} diketahui lebih besar dari F_{tabel} yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan secara bersama-sama variabel karakteristik individu, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.
- b. Hipotesis kedua yang menyatakan variabel karakteristik individu, motivasi dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja diterima. Dari hasil analisis diketahui bahwa Variabel karakteristik individu memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi lebih kecil dari kriteria yang ditetapkan, dan untuk Variabel motivasi dari hasil analisis

diketahui memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $t <$ dari kriteria yang ditetapkan serta untuk Variabel kepuasan kerja setelah dianalisis diketahui memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka secara parsial variabel karakteristik individu, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja.

- c. Pada hipotesis ketiga dengan didasarkan analisis dan pengujian secara parsial dapat diketahui bahwa besarnya betha (β) dari masing-masing variabel bebas diperoleh kenyataan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai betha (β) paling besar diantara variabel motivasi dan variabel karakteristik individu sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja. Sehingga hipotesis ketiga bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja dapat diterima.
- d. Dengan mengacu pada harga koefisien determinasi diatas, maka dapat dikemukakan bahwa masih banyak faktor-faktor yang menentukan kinerja diluar variabel-variabel yang telah diidentifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga Pandji, 1995, *Perilaku Keorganisasian*, Jakarta: PT. Dunia Pustakajaya.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*, Edisi Revisi 2010, Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Andy, Tri Brodroastuti, (2012), *Pengaruh Karakteristik Individu dan Faktor-faktor Pekerjaan Terhadap Motivasi (Studi Pada Karyawan CV. Bintang Timur Semarang)*, STIE Widya Mandala.
- Didik, Rudy, Edy, (2013), *Pengaruh Implementasi kebijakan, Karakteristik Individu, Karakteristik Organisasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Sekretaris Desa Di kabupaten Mojokerto*, Jurnal Administrasi Publik, Vol.11, No 1 Hla 129-145.
- Dessler Gary, Dharma Agus, 1993, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Erlangga.
- Ermaya, dkk, 1997, *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta: Balai Aksara.
- Faustino, 1997, *Manajemen Suberdaya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset.

- Gibson, Ivancevich, Donnely, 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi delapan, Jakarta: Binapura Aksara.
- Handoko T. Hani, 1997, *Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Hasibuan Melayu Sp, 1997, *Manajemen Sumberdaya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Heidjrachman, 1996, *Manajemen Personalialia*, Edisi 4, Yogyakarta: BPFE.
- Henik, Undang, Jusuf, 2011, *Hubungan karakteristik, Motivasi dan Kepuasan Dosen Dengan Kinerja Dosen Dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Studi Exploratif di Akademi Kebidanan dan Keperawatan Mamba'Ul Uluim Surakarta)*, Surakarta.
- Kartono – Kartini, (1996) *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Penerbit ; CV. Mandor Maju Bandung.
- Kerlinger, N. F & Elazer, J. P. (1987), *Korelasi dan Analisis Regresi Berganda* terjemahan A. Taufik, Nur Cahya, Yogyakarta.
- Lukas Setia Atmaja, (1997) *Memahami Statistika Bisnis*, buku 2, Penerbit Andi Offset yogyakarta
- Luthans Fred, (1992) *Organization Behavior*, frouth edition. McGraw- hill book Company New York
- Maslow, Adraham, 1984, Nurul Imam (Penerjemah), *Motivasi dan Kepribadian*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, (1995) *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, Edisi Ketujuh, Gajah Mada University Yogyakarta.
- Nelson Bob; *Rewards that Motivate*, July Jounal 1996.
- Nimran Umar, (1997) *Perilaku Organisasi*, Citra Media Surabaya.
- Nirza, Andrian, (2012), *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Melati di Kecamatan Banjarmasin Tengah*, STIE Banjarmasin Tengah,, Volume 13 Nomor 1.
- Nofrizal, (2013), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam melaksanakan Tugas Pemerintahab Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesisir Selatan*, Artikel Univ. Bung Hatta.
- Radiq, (1998) *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Penerbit ; IPWI Jakarta
- Ridwan,2010, *Dasar-dasar Statistika*,Cetakan Ke-8, Bandung: Alfabeta.
- Robin, Stephen . P. (1996), *Perilaku Organisasi*, Pt. Prenhallindo Jakarta.
- Sarwoto, (1986), *Dasar – dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Scott William G, (1962), *Human Relation Instrument a Behavioral Science Approach*, Richard D. Irwin Inc. Homewood, Illionis.
- Siagian P. Sondang, (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, penerbit Buni Aksara Jakarta.
- Sugiyono, 2011, *Statistika Untuk Penelitian*,Cetakan Ke 18,Bandung:Alfabeta,cv
- Swasto. Bambang ,(1996) *Pengembangan Sumberdaya Manusia Pengaruhnya Terhadap Kinerja dan Imbalan*, FIA Unibraw Malang.
- William B. Weather Jr, dan Keit Davis, *Personal Manajemen and Human Resources*, fifth edition McGraw-Hill Kogakusha, Ltd, Tokyo 1982.
- Winardi, J, *Motivasi Pemotivasian Dalam Manajemen*, Ed.1, Cet.3-Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Zainal Mustafa Eq, (1997) *Panduan Microsoft untuk mengolah Data Statistik Edisi III*, penerbit, Andi Offset Yogyakarta.