



**PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA MEDAN TIMUR  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Dijadikan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**DARMAWAN**  
NPM : 1415310683

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N  
2019**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : DARMAWAN  
NPM : 1415310683  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : SI (SIRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR KANTOR PELAYANAN PAJAK  
MEDAN LUMUR SUMATERA UTARA

MEDAN, APRIL 2019

KETUA PROGRAM STUDI

(NURAFERINA SIREGAR, S.E., M.Si)

DEKAN



(Dr. SURYA NITA, S.H., M.Hum)

PEMBIMBING I

(SAIMARA SEBAYANG, S.E., M.Si)

PEMBIMBING II

(FEBRILIAN LESTARIO, S.T., M.Si)



FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH  
PANITIA UJIAN SARJANA LINGKAR FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : DARMAWAN  
NPM : 1415310683  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR KANTOR PELAYANAN PAJAK  
MEDAN TIMUR SUMATERA UTARA

MEDAN, APRIL 2019



(NURAFRINA SIREGAR, S.E., M.Si)  
ANGGOTA-II

(SAIMARA SEBAYANG, S.E., M.Si)  
ANGGOTA-III

(FEBRIAN LESTARIO, S.E., M.Si)

(Dr. M. TOYIB DAULAY, SE., M.Si)

ANGGOTA-IV

(Drs. H. KASIM SIYO, M.Si, Ph.D)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : DARMAWAN  
NPM : 1415310683  
Fakultas/Program Studi : SOSIAL SAINS / MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI  
KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
PEGAWAI PADA KANTOR KANTOR  
PELAYANAN PAJAK MEDAN TIMUR  
SUMATERA UTARA

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila ~~di~~ kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, April 2019

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNPAB' at the top, 'KANTOR KANTOR' in the middle, and 'PELAYANAN PAJAK' at the bottom. There is also a small emblem on the right side of the stamp.

(Darmawan)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : DARMAWAN  
Tempat / Tanggal Lahir : MEDAN / 08 MEI 1975  
NPM : 1415310683  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Program Studi : MANAJEMEN  
Alamat : JL. PERBATASAN NO. 89 - MEDAN

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, April 2019

Yang membuat pernyataan



(DARMAWAN)

Pemohonan Meja Hijau

FM-BPAA-2012-041



Medan, 31 Oktober 2018  
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
Fakultas SOSIAL SAINS  
UNPAB Medan

**TANDA BEBAS PUSTAKA**

No. 421/Per/1/Ep/1.2018

Dinyatakan tidak ada sangkut  
paut dengan UPT Perpustakaan



Hormat, saya yang beranda tangan di bawah ini :

: DARMAWAN  
: / 08 Mei 1975  
: sudiran  
: 1415310683  
: SOSIAL SAINS  
: Manajemen  
: 085262067327  
: P.PERBATASAN

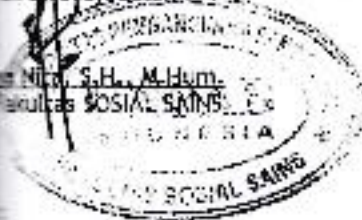
Permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul **PENGARUH KEPUASAN DAN KEGIATAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA KPP MEDAN TIMUR**, Selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- Telah tercap keterangan bebas pustaka
- Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
- Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
- Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah ber jalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kerlas jeruk 5 exemplar untuk pengujian bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan (akultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangan dosen pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi di simpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukkan kedalam MAP
- Tersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	500,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,500,000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	100,000
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	0
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp.</b>	<b>2,100,000</b>
UKT berjalan	Rp	3.240.000
		<u>Rp 5.340.000</u>

Ditandatangani oleh :

... S.H., M.Hum.  
Fakultas SOSIAL SAINS  
INDONESIA



Hormat saya

DARMAWAN  
1415310683

Surat permohonan ini sah dan berlaku bila :

- a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester ber jalan
- Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (astri) - Mhs.ybs.



# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

## FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax: 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

### PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : **DARMAWAN**  
 Tanggal Lahir : **7 08 Mei 1975**  
 Nomor Pokok Mahasiswa : **1415310683**  
 Program Studi : **Manajemen**  
 Konsentrasi : **Manajemen SDM**  
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : **116 SKS, IPK 3.17**  
 Dengan ini mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

Judul Skripsi	Persetujuan
PENGARUH KEPJASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA KPP MEDAN TIMUR	<input checked="" type="checkbox"/>
PENGARUH TURNOVER INTENTION DAN JOB INSECURITY TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KPP MEDAN TIMUR	<input type="checkbox"/>
PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR DAN PELATIHAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA KPP MEDAN TIMUR	<input type="checkbox"/>


Judul yang diajukan telah sesuai dengan Program Studi dibenarkan pada

  
 ( Ir. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D. )

Medan, 20 Juli 2018

Pemohon,

  
 ( **DARMAWAN** )

Nomor : .....  
 Tanggal : .....  
 Disetujui oleh :  
  
 ( **Dr. Surya** )  
 ( **KAN. HUMAN** ) SAINS

Tanggal : **30/07/2018**  
 Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen  
  
 ( **NURAFINA SIREGAR, SE, M.Si.** )

Tanggal : .....  
 Disetujui oleh :  
 Dosen Pembimbing :  
  
 ( **Saifulrahman, SE, M.Si.** )

Tanggal : .....  
 Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II:  
  
 ( **Febiliana, SE, M.Si.** )

# Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:

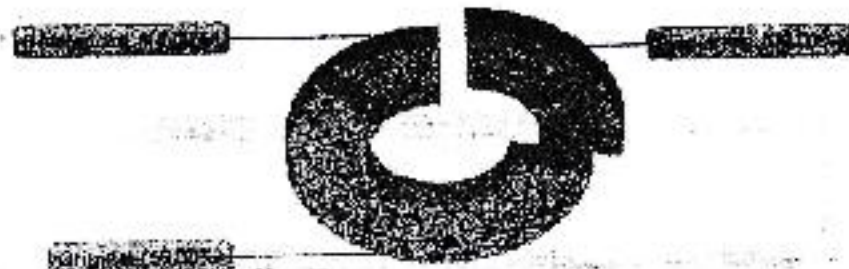
Analyzed document: 26-09-18 8:28:50 AM

## ARMAWAN\_1415310683\_MANAJEMEN.docx'

Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi\_License2



Relation chart:



Distribution graph:

Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

- % 38 words: 6085 <https://jurnal.kipstesis.wordpress.com/2007/06/16/pengaruh-kepuasan-kerja-dan-motivasi-k...>
- % 37 words: 6018 <https://dooplayer.info/81951810-Bab-II-gambaran-umum-perusahaan-a-sejarah-umum-dan-kegata...>
- % 17 words: 2617 <http://dooplayer.info/308584-Laporan-tugas-akhir-mekanism-perhitungan-dan-pelaporan-pajak...>

How other Sources:]

Processed resources details:

174 - Ok / 43 - Failed

How other Sources:]

Important notes:

Wikipedia:

Google Books:

Ghostwriting services:

Anti-cheating





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpa@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Dosen Pembimbing I : SALMAHA SEBAYANG, SE, M.Si  
 Dosen Pembimbing II : FEBRIAN LESTARIO, SE, M.Si.  
 Nama Mahasiswa : DARMAWAN  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1415310683  
 Bidang Pendidikan : STRATA 1 (S1)  
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH KEPuasan DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA KPP MEDAN TIMUR.

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
5/07-2018	Perbaikan latar belakang masalah Perbaikan rumusan masalah		
2/07-2018	Teknik analisis data di pokok 2 Penulis - lebih di pokok 1		
30/07-2018	Perbaikan kembali penulisan  ACC untuk seminar proposal		

(Febrilian Lestario, M.Si)

Medan, 30 Juli 2018  
 Diketahui/Ditetujui oleh :  
 Dekan,

Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Dosen Pembimbing I : SAMARA SEBANYAN, SE, M.Psi  
Dosen Pembimbing II : FEBRIAN LESTARIO, SE, M.Si  
Nama Mahasiswa : DARMAWAN  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1415310683  
Bidang Pendidikan : STRATA-I (S1)  
Judul Tugas Akhir/Skripsi : PENGARUH KEPuasan DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA PESAWAI PADA KPP MEDAN  
TIMUR.

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
18/10	- definisi organisasi - motivasi	h h	
18/10	- kepuasan - all seminar papua	h	

Medan, 30 Juli 2018  
Diketahui/Ditetapkan oleh  
Dekan

Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (081) 8455571  
website : www.pancabudi.ac.id email: unpub@pancabudi.ac.id  
Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Dosen Pembimbing I : *SAHMARA Umbayom, S.E., M.Si*  
Dosen Pembimbing II : *Febrian Lestono, S.E., M.Si*  
Nama Mahasiswa : DARMAWAN  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1415310683  
Mata Kuliah :  
Tugas Akhir/Skripsi : *Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada KOP Melayu Timur*

ANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- masalah pembatasan</li> <li>- kesimpulan</li> <li>- saran dan pertayaan</li> <li>- abstrak</li> </ul> <p><i>dan may juga</i></p>	<p><i>[Handwritten signature]</i></p>	

*alqia*

Medan, 08 September 2010  
Diketahui/Diselujui oleh :  
Dekan.

*[Handwritten signature]*  
*Lestono Lestono S.E., M.Si*



M.Hum.



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455671  
website : www.pancabudi.ac.id email: unpeb@pancabudi.ac.id  
Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Dosen Pembimbing I : FEBRIAN LESTARIO  
Dosen Pembimbing II : DARMAWAN  
Nama Mahasiswa : Manajemen  
No. Program Studi : 1415310683  
No. P/lok Mahasiswa : S.I. M.B. M. Jember  
Tempat Pendidikan : Jurusan Manajemen dan Marketing Terpadu, Fakultas Profesi  
Tugas Akhir/Skripsi : Kerja Pemasaran Produk Kelapa di Desa Pematang Sialang Kecamatan Pematang Sialang Kabupaten Langkat

ANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
10/09 - 2018	Analisis Data, Tentang SPSS, Teori		
11/09 - 2018	Abstrak, Cover, Waktu Penelitian		
12/09 - 2018	Hasil Pembahasan dibahas tentang Penelitian Antarkultur		
13/09 - 2018	Ace untuk sidang meja hijau -		

Medan, 08 September 2018

Diketahui/Ditsetujui oleh :

Detesah:

Febrilian Lestario



Dr. Supriyanto, S.H., M.Hum.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
SUMATERA UTARA I

GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LT VI, JALAN SUKAMULIA NO.17A, MEDAN 20154  
TELEPON (061) 4538833; FAKSIMILE (061) 4538340; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADILAN KRING PAJAK 1500280;  
EMAIL [perguduan@pajak.go.id](mailto:perguduan@pajak.go.id)

Nomor : S- 450 /WPJ.01/BD.05/2018  
Sifat : Blasa  
Hal : Pemberian Izin Riset

27 September 2018

Yth. Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi  
Jalan Jend. Gatot Subroto Km 4,5  
Medan

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 2302/17/FSSM/2018 tanggal 03  
September 2018 hal Izin Research atas:

Nama/NPM: Damawati/1415310683

dengan ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan atau pada unit riset pada KPP Pratama Medan Timur, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitian, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui *email* ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id) cc: [p2humas.sumut1@pajak.go.id](mailto:p2humas.sumut1@pajak.go.id).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kanwil DJP Sumatera Utara I  
Bidang P2Humas

Ahmad Suryadidjaya  
NIP 196710111988031003

*ACC meja hijau*  
*[Signature]*  
*15/09/18*



*ACC untuk*  
*sidang meja hijau -*  
*[Signature]*  
*15/09/18*

**PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA MEDAN TIMUR  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Dipaparkan Untuk memenuhi Persyaratan Lulusan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**DARMAWAN**  
NPM : 1415310683

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2018**

25/01/19



Acc sidekplus

27/02/19

**PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA MEDAN TIMUR  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**DARMAWAN**  
NPM : 1415310683

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**

*Handwritten signature*

*25/01/19*



*Acc sideslur*

*Handwritten signature*

*27/02/19*

**PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA MEDAN TIMUR  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**DARMAWAN**  
NPM : 1415310683

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**



## ABSTRAK

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur, untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan motivasi kerja secara simultan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur. Pendekatan penelitian menggunakan penelitian asosiatif. Teknik analisis digunakan uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji F, uji t, uji determinasi, dengan jumlah sampel 94 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Motivasi kerja mempengaruhi secara signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

**Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Produktivitas Kerja Pegawai.**

## ABSTRACT

---

*This reaserch aims to determine the effect of job satisfaction on work productivity of employees at East Medan KPP, to determine the effect of work motivation on employee productivity at East Medan KPP and to determine the effect of work satisfaction and motivation simultaneously on employee work productivity at East Medan KPP. The research approach uses associative research. The analysis technique used multiple linear regression test, classical assumption test, F test, t test, determination test, with a sample of 94 people. The results of this study indicate that job satisfaction does not significantly affect employee work productivity. Work motivation significantly affects employee work productivity. Job satisfaction and work motivation simultaneously have a significant influence on employee work productivity.*

*Keywords: Job Satisfaction, Work Motivation and Work Productivity Employee.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan keHadirat Allah SWT, karena atas limpahan berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara”**.

Penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasihat dan dorongan dari berbagai pihak selama perkuliahan hingga penulisan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Ibu Nurafrina Siregar, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
4. Bapak Saimara Sebayang, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yangtelah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Febrilian Lestario, S.T., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.

6. Yang tercinta kedua orang tua penulis yakni Ayahanda Sudiran dan Ibunda Sariana, istriku Mecca Fatimah, buah hatiku tersayang Ali Ayasyi, Alyana Naffisah dan Anisa Zafira serta seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis.
7. Kepada Ibu Risdawati selaku Kepala Kantor, Kasubag serta Kepala Seksi Waskon II serta para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
8. Kepada temanku Irwan Lubis SE, Fajar, Oni Isworo SH, Faisal Asri.SH,M.Si serta teman lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Medan, April 2019  
Penulis.

Darmawan  
1415310683

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Manfaat dan Tujuan Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis.....	8
1. Kepuasan Kerja.....	8
a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	8
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	10
c. Teori-teori tentang Kepuasan Kerja.....	13
d. Indikator Kepuasan Kerja .....	15
2. Motivasi Kerja .....	16
a. Pengertian Motivasi Kerja .....	16
b. Tujuan Motivasi Kerja .....	18
c. Hirarki Kebutuhan Motivasi Kerja.....	19
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	21
e. Indikator Motivasi Kerja .....	22
3. Produktivitas Kerja Karyawan .....	22
a. Pengertian Produktivitas Kerja Karyawan .....	22
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas .....	23
c. Indikator Produktivitas Kerja .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Berfikir .....	30
D. Hipotesis.....	31

<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sumber Data .....	34
D. Sumber dan Jenis Data .....	35
E. Definisi Operasional Variabel.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
H. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Sejarah Perusahaan dan Bidang Usaha .....	44
2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	48
3. Karakteristik Penelitian .....	55
4. Analisa Variabel Bebas – $X_1$ (Kepuasan Kerja).....	56
5. Analisa Variabel Bebas – $X_2$ (Motivasi Kerja).....	58
6. Analisa Variabel Terikat – Y (Produktivitas Kerja Pegawai)	60
B. Pembahasan .....	62
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
2. Pengujian Asumsi Klasik .....	66
3. Pengujian Regresi Berganda.....	69
4. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t) .....	71
5. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	72
6. Pengujian Koefisien Determinasi .....	73
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1. Schedule Proses Penelitian.....	34
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.3. Skala Likert .....	37
Tabel 4.1. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F.....	55
Tabel 4.2. Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Kepuasan Kerja..	56
Tabel 4.3. Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Motivasi Kerja...	58
Tabel 4.4. Skor Angket Untuk Responden .....	60
Tabel 4.5. Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	63
Tabel 4.6. Output Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (Variabel X <sub>2</sub> ) .....	63
Tabel 4.7. Output Uji Validitas Variabel Produktivitas Kerja Pegawai (Variabel Y).....	64
Tabel 4.8. Output Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (Variabel X <sub>1</sub> )...	65
Tabel 4.9. Output Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja (Variabel X <sub>2</sub> )....	65
Tabel 4.10. Output Uji Reliabilitas Variabel Produktivitas Kerja Pegawai (Variabel Y).....	65
Tabel 4.11. Uji Normalitas Data.....	66
Tabel 4.12. Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 4.13. Hasil Output Regresi Berganda .....	70
Tabel 4.14. Hasil Output Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	71
Tabel 4.15. Hasil Output Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	72
Tabel 4.16. Hasil Output Determinasi X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> dan Y .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 3.1. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t .....	41
Gambar 3.2. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F .....	42
Gambar 4.1. Output SPSS Normal P-Plot .....	67
Gambar 4.2. Output SPSS Grafik Histogram .....	68



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya kepuasan karyawan merupakan hal yang bersifat individual. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan tersebut. Kepuasan karyawan menjadi pertimbangan penting bagi karyawan untuk loyal dan bertahan pada sebuah perusahaan. Menciptakan kepuasan karyawan adalah tidak mudah karena kepuasan karyawan dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi atau perusahaan, untuk itu penting dalam memperhatikan kepuasan karyawan agar memberikan hasil kerja yang diharapkan.

Kepuasan karyawan ada beberapa aspek dilihat oleh seseorang dan kerjanya, yaitu gaji yang di terima, kondisi keselamatan, dan kesehatan karir, hubungan sosial di dalam situasi kerja, pengakuan terhadap keberadaannya, nilai instrum mental dan pekerjaan tersebut bagi aspek kehidupan yang lain, bagi individu serta peran sosial kelompok kerja tersebut bagi masyarakat.

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang juga sangat penting dalam perusahaan yaitu motivasi kerja. Dimana motivasi kerja sangat berpengaruh untuk memaksimalkan produktivitas kerja karyawan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh organisasi agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Setiap karyawan

diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi.

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi seseorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Semakin termotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan maka produktivitas kerja karyawan tersebut semakin tinggi. Sebaliknya jika karyawan tidak termotivasi dalam suatu pekerjaan maka produktivitas kerjanya rendah. Pada saat motivasi diri sendiri, faktor yang memotivasi *recognition* dan *responsibility*. Motivator yang paling besar adalah *believe* yaitu keyakinan bahwa dirinya bertanggung jawab terhadap tindakan dan perilaku sendiri ketika orang menerima tanggung jawab semua menjadi lebih baik kualitasnya, produktivitas, *relationship*, dan kerjasama.

Salah satu hal yang dapat dilakukan manager untuk motivasi bawahannya adalah dengan memberi penghargaan. Agar pengaruh penghargaan dapat digunakan secara maksimal, manager perlu menghormati keberagaman dan perbedaan individu secara jelas memahami apa yang orang lain inginkan dari suatu pekerjaan dan mengalokasikan penghargaan untuk memuaskan kebutuhan individu dan organisasi.

Mengingat pentingnya kepuasan dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan, maka perusahaan dapat melakukan dengan cara memenuhi kebutuhan karyawan. Satu hal yang harus dipahami bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi maupun non materi, kebutuhan fisik maupun rohaniah. Dengan diperolehnya kebutuhan tersebut dari perusahaan, maka dengan sendirinya karyawan akan merasakan kepuasan dan termotivasi dalam bekerja, sehingga karyawan juga akan berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Kantor Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara yang merupakan badan usaha pemerintahan yang bertugas mengelola perpajakan khususnya pajak penghasilan masyarakat, juga berupaya untuk terus meningkatkan produktivitas kerja pegawainya. Sehubungan dengan hal di atas, maka kepuasan dan motivasi kerja merupakan masalah yang sangat penting, karena dengan meningkatkan produktivitas kerja karyawan akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan operasional kantor.

Berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai, diketahui fenomena kepuasan kerja bahwa masih adanya pegawai yang kurang puas dengan pekerjaan yang sangat banyak serta seringnya pimpinan tidak perhatian terhadap hasil kerja pegawai yang dianggap selalu kurang baik. Selain itu pimpinan juga kurang memberikan motivasi kerja kepada karyawan baik dalam bentuk perhatian maupun dalam bentuk pemberian pujian ataupun imbalan kerja bagi karyawan yang bekerja dengan baik. Karena kurangnya perhatian pimpinan terhadap

kepuasan dan motivasi kerja bagi pegawainya membuat para pegawai kurang berkeinginan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya, mereka hanya mengerjakan tugas tetapi tidak ada keinginan untuk meningkatkan hasil kerja menjadi sebaik mungkin.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis berkeinginan melakukan penelitian untuk mempelajari dengan mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara”**

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Faktor promosi kerja dan imbalan kerja yang masih belum memberikan kepuasan bagi pegawai .
- b. Perhatian dan apresiasi atasan belum memberikan peningkatan hasil kerja pegawai sehingga produktivitas kerja pegawai tidak meningkat.
- c. Atasan sangat memperhatikan peningkatan kerja pegawai sehingga produktivitas kerja pegawai tidak meningkat.
- d. Upaya Lembaga dalam memotivasi belum memberikan hasil yang maksimal dalam produktivitas.

### **2. Batasan Masalah**

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi

yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan masalah yang ada pada kepuasan dan motivasi kerja dan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur.

### **C. Rumusan Masalah**

Setiap perusahaan menginginkan agar pegawai mau bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan meningkatkan produktivitas dalam bekerja, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan dan motivasi kerja kepada pegawainya untuk berhasil sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis membuat rumusan masalah yaitu :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur?
3. Apakah kepuasan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur?

### **D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur.
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur.

- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan motivasi kerja secara simultan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan, yaitu :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk masalah pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur.
2. Bagi penulis, penelitian ini memberikan pengalaman belajar dan sekaligus sebagai bahan masukan guna menambah wawasan ilmu pengetahuan.
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk mengembangkan variabel penelitian.
4. Bagi universitas, hasil penelitian ini menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan topik yang sama.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Eka Indriyani (2015) dengan judul : **“Pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Intaf Lumajang”**. Sedangkan penelitian ini berjudul **“Pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur”**.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu :

1. Metode Penelitian.

Dalam penelitian terdahulu menggunakan analisis deskriptif jawaban responden menggunakan alat ukur *mean*, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan uji validitas dan reliabilitas.

2. Lokasi Penelitian.

Lokasi penelitian terdahulu merupakan studi kasus pada perusahaan swasta yaitu CV. Intaf di Lumajang sedangkan penelitian ini dilakukan pada badan pemerintahan yaitu di KPP Medan Timur.

3. Tahun Penelitian.

Adapun tahun penelitian pada penelitian terdahulu yaitu tahun 2014, sedangkan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum tahap yang diamati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, pengawasan, hubungan antar manajer dengan karyawan, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri.

Adapun definisi kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2011: 117) menyatakan “Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas”.

Sedangkan menurut Suwatno dan Priansa (2011: 263) “Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja secara umum merupakan sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda dari pekerjaan.”. Sedangkan menurut Kaswan (2017: 193) menyebutkan kepuasan kerja sebagai konsep yang terlalu sempit, namun ada tiga dimensi yang diterima umum yaitu:



- a. Kepuasan kerja merupakan respons emosional terhadap situasi kerja. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak dapat dilihat, melainkan dapat disimpulkan.
- b. Kepuasan kerja sering ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai memenuhi atau melampaui harapan.
- c. Kepuasan kerja merepresentasikan beberapa sikap yang terkait. Selama bertahun-tahun, lima dimensi pekerjaan telah diidentifikasi menggambarkan karakteristik pekerjaan yang paling penting mengenai respons afektif, pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, peluang promosi, supervise/pengawasan dan rekan kerja.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menunjukkan tingkat kegembiraan atau emosional yang dirasakan karyawan atau bagaimana cara mereka memandang dan melakukan pekerjaan dalam aktivitas mereka yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya di perusahaan.

Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dalam hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial sosial individu diluar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapi.

## **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Mangkunegara (2011: 120), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social dan hubungan kerja.

Menurut Suwatno dan Priansa (2011: 265), “Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian yaitu yang termasuk dalam karakteristik individu, variabel situasional dan karakteristik pekerjaan”. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Karakteristik individu.
  - a) *Needs* (kebutuhan-kebutuhan individu). Salah satu sifat dasar manusia adalah adanya kebutuhan dalam dirinya. Dengan sifat terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tersebut, manusia dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Secara garis besar ada dua golongan utama kebutuhan manusia yaitu kebutuhan biologis seperti kebutuhan akan makan, minum, udara dan sebagainya.
  - b) *Value* (nilai-nilai yang dianut individu) adalah pendapat atau pandangan individu yang sifatnya relative stabil mengenai tingkah laku yang dianggap benar atau salah. Selain itu nilai-nilai ini juga menyangkut

pilihan individu mengenai tujuan-tujuan hidup layak yang ingin diinginkan.

- c) *Personality Traits* (ciri-ciri kepribadian). Ciri-ciri kepribadian seseorang akan besar pengaruhnya pada cara orang berfikir, dalam cara memustukan sesuatu, merasakan sesuatu dan dalam cara orang tersebut menyelesaikan pekerjaannya.

2) Variabel yang bersifat situasional

- a) *Current Social Comparison* (perbandingan terhadap situasi yang ada).

Seorang oekerja selalu mengharapkan untuk dapat memperoleh hasil yang seimbang antar apa yang telah disumbangkannya kepada perusahaan dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan tersebut.

- b) *Reference Group* (pengaruh kelompok acuan).

Kelompok acuan adalah kelompok dimana individu sering kali meminta petunjuk atau pendapat dalam menghadapi persoalan-persoalan yang ditemuinya.

- c) *Jobs Factors in Priors Experiences* (pengaruh dari pengalaman kerja sebelumnya).

Harapan-harapan yang timbul terhadap pekerjaan yang saat ini dihadapi sangat dipengaruhi oleh persepsi mengenai pekerjaan sebelumnya. Persepso terhadap masa lalu penting artinya untuk membentuk harapan minimum yang mungkin diperoleh dari pekerjaan saat ini.

3) Karakteristik pekerjaan.

- a) *Compensation* (imbalan yang diterima).

Kebanyakan orang melihat bagaimana rata-rata gaji yang diterima untuk pekerjaan yang sejenis. Bila perusahaan membayar gaji kepada seseorang

di bawah rata-rata seperti yang diterima orang lain, maka orang tersebut mungkin akan mengalami ketidakpuasan terhadap gajinya.

b) *Supervition* (pengawasan yang dilakukan oleh atasan).

Kepuasan terhadap atasan yang menunjukkan sikap penuh perhatian dan memberikan dukungan pada bawahan, dari pada atasan yang bersikap acuh serta selalu mengkritik. Disamping itu kesempatan yang diberikan atasan kepada bawahan untuk berpartisipasi juga dapat meningkatkan kepuasan kerja.

c) *The Work It Self* (pekerjaan itu sendiri).

Sifat-sifat dari pekerjaan yang dihadapi oleh individu merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja dari individu tersebut.

d) *Co Workers* (hubungan antar rekan sekerja).

Interaksi yang terjadi sesama pekerja akan menciptakan suasana tertentu yang berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

e) *Job Security* (keamanan kerja).

Rasa aman ini didapatkan dari adanya suasana kerja yang menyenangkan, tidak ada rasa takut akan sesuatu hal yang tidak pasti dan tidak ada kekhawatiran akan diberhentikan secara tiba-tiba.

f) *Advancement Opportunity* (kesempatan untuk memperoleh perubahan status).

Faktor ini cukup besar peranannya dalam menumbuhkan kepuasan kerja, khususnya pada orang-orang yang memiliki keinginan yang besar untuk maju dan mengembangkan diri.

### c. Teori-teori tentang Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2013: 120), teori-teori tentang kepuasan kerja meliputi hal-hal sebagai berikut :

1) Teori keseimbangan (*Equity Theory*)

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya pegawai merupakan dari membandingkan *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *input-outcome* pegawai lain. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbangan dapat mengakibatkan dua kemungkinan yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya atau ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding.

2) Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter. Ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan dirasakan pegawai. Apabila apa yang didapat karyawan ternyata lebih besar dari pada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas, dan karyawan selalu menginginkan agar apa yang didapatkan sesuai dengan yang diterima dan diharapkan karyawan.

3) Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkan. Makin besar kebutuhan karyawan terpenuhi maka makin puas pula karyawan tersebut. Dan sebaliknya makin kecil kebutuhan karyawan terpenuhi maka makin tidak puas karyawan tersebut.

4) Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang dianggap karyawan sebagai kelompok acuan, yang dijadikan acuan atau tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Ia membangunkan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan. Masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka baik yang menyenangkan (memberikan kepuasan) maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberi kepuasan. Kemudian dianalisis dengan dianalisis isi (*content analysis*) untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan.

6) Teori pengharapan (*Expectancy Theory*)

Menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang mengharapkan sesuatu, dan penafsiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntutnya. Penghargaan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan karyawan memungkinkan mencapai hasil dapat menuntut hasil lainnya.

#### **d. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Mangkunegara (2013: 126), indikator kepuasan kerja diukur dengan beberapa hal yaitu :

##### 1) Kerja

Sumber kepuasan kerja dan sebagian dari unsur yang memuaskan dan paling penting yang diungkapkan oleh banyak peneliti adalah pekerjaan yang memberi status. Lebih lanjut, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuannya serta menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai seberapa baik mereka bekerja.

##### 2) Pengawasan

Kemampuan pengawasan oleh atasan dalam memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada pegawai dapat menumbuhkan kepuasan kerja bagi mereka. Demikian pula iklim partisipatif yang diciptakan oleh atasan dapat memberikan pengaruh yang substantif terhadap kepuasan kerja.

##### 3) Upah

Dengan upah yang diterima, orang dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dan dengan melihat tingkat upah yang diterimanya, orang dapat mengetahui sejauhmana manajemen menghargai kontribusi seseorang di organisasi tempat kerjanya. Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan pengharapannya. Apabila sistem upah diberlakukan secara adil dan didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan, maka kemungkinan besar akan diperoleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan banyak

orang yang bersedia menerima upah yang lebih kecil untuk bekerja pada lokasi sesuai, misalnya dekat dengan tempat tinggalnya.

#### 4) Promosi

Kesempatan promosi jabatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi menggunakan berbagai cara dan memiliki penghargaan yang beragam, misalnya promosi berdasarkan tingkat senioritas, dedikasi, pertimbangan kinerja dan lain-lain. Kebijakan promosi yang adil dan transparan terhadap semua pegawai dapat memberikan dampak kepada mereka yang memperoleh kesempatan dipromosikan seperti perasaan senang, bahagia dan memperoleh kepuasan atas kerjanya.

#### 5) *Co-workers* (Rekan Kerja)

Dukungan rekan kerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi pegawai karena pegawai merasa diterima dan dibantu dalam memperlancar penyelesaian tugasnya. Sifat kelompok kerja akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Bersama dengan rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat menjadi sumber kepuasan bagi pegawai secara individu.

## **2. Motivasi Kerja**

### **a. Pengertian Motivasi Kerja**

Orang tidak hanya berbeda dalam kemampuan melakukan sesuatu, tetapi juga dalam motivasi mereka melakukan hal itu. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Menurut Mangkunegara (2014: 61) bahwa “Motivasi merupakan kondisi atau energi yang



menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”.

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja dalam suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi.

Hal ini juga dijelaskan oleh Manullang (2010: 147) bahwa “Motivasi, daya perangsang atau daya pendorong, yang merangsang mendorong pegawai untuk mau bekerja dengan segiat-giatnya berbeda dengan pegawai yang satu dengan pegawai lainnya”. Perbedaan ini disebabkan oleh perbedaan motif, tujuan dan kebutuhan dari masing-masing pegawai untuk bekerja, juga oleh karena perbedaan waktu dan tempat. Oleh karenanya, dalam memberikan motivasi kepada pegawai haruslah diselidiki daya perangsang mana yang lebih ampuh untuk diterapkan dan lebih ditekankan.

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa motivasi untuk setiap orang berbeda, dimana hal ini diantaranya disebabkan adanya perbedaan motif, tujuan dan kebutuhan dari masing-masing pegawai untuk bekerja.

Selanjutnya Wibowo (2016: 322) menjelaskan “Motivasi merupakan proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behavior*”. Manajer perlu memahami proses psikologis ini apabila menginginkan berhasil membina pekerja menuju pada penyelesaian sasaran organisasi.

Dari pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi adalah meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus-menerus dan ada tujuannya.

### **b. Tujuan Motivasi Kerja**

Didalam perusahaan, motivasi berperan sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tujuan dalam memberikan motivasi kerja terhadap karyawan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Dengan demikian berarti juga mampu memelihara dan meningkatkan moral, semangat dan gairah kerja, karena dirasakan sebagai pekerjaan yang menantang. Dengan cara ini suatu organisasi dapat mendorong perkembangannya motivasi berprestasi dalam suatu perusahaan, yang akan memacu tumbuh dan berkembangnya persaingan sehat antara individu atau tim kerja dalam suatu perusahaan.

Adapun tujuan motivasi menurut Kaswan (2017: 161) karena tiga alasan :

- 1) Sasaran berfungsi mengarahkan perhatian dan memfokuskan usaha dalam arah tertentu.
- 2) Tujuan memnatu orang memelihara persistensinya terhadap tugas. Hal ini penting karena dalam banyak kasus, orang akan gagal atau tersisihkan ketrika mencoba mencapai sesuatu.
- 3) Keberadaan tujuan cenderung memfasilitasi pengembangan strategi tugas.

Tetapi dalam individu setiap manusia tidak semua karyawan termotivasi lewat lingkungan kerjanya, yang biasa disebut dengan motivasi eksternal, tetapi ada juga karyawan yang termotivasi dari dalam dirinya sendiri (motivasi internal) tanpa motivasi khusus yang didapatkan dalam lingkungan kerjanya.

### **c. Hirarki Kebutuhan Motivasi Kerja**

Semua perilaku manusia mempunyai maksud tertentu yang secara sadar atau tidak diarahkan kepada tujuan kebutuhan agar termotivasi. Menurut Indra Iman dan Siswandi (2009: 118) proses motivasi berdasarkan kebutuhan yaitu :

- 1) Kebutuhan. Umumnya kebutuhan manusia tidak mungkin dapat dipenuhi seluruhnya dan dalam keadaan demikian maka manusia harus membuat skala prioritas guna menentukan kebutuhan yang harus dicapai terlebih dahulu dan setelah itu untuk dicapai berikutnya.
- 2) Dorongan. Dorongan (*drives*) sering kali disebut juga dengan motif (*motives*). Motif atau dorongan didefinisikan sebagai keadaan atau keinginan kuat yang ada pada diri seseorang yang menjadi tenaga penggerak kegiatan (aktivitas) serta mengarahkan perilaku individu ke arah yang telah ditetapkan.
- 3) Tujuan. Tujuan akhir dari motivasi adalah tercapainya suatu keinginan sehingga tujuan dapat dijadikan arah dari semua perilaku dan tindakan orang yang berada di dalam organisasi.

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa proses motivasi dibedakan berdasarkan skala prioritas kebutuhan pegawai yang ingin dipenuhi, keinginan kuat yang ada pada diri seseorang yang menjadi faktor penting yang menggerakkan pegawai untuk bertindak serta keinginan yang hendak dicapai pegawai dalam bekerja.

Selain itu menurut Kaswan (2017: 156) hirarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*) yaitu kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang, seperti makan, minum, udara, perumahan dan lainnya.
- 2) Kebutuhan keselamatan dan keamanan (*safety and security needs*) yaitu kebutuhan keamanan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan dalam organisasi kebutuhan ini dapat berupa keamanan kerja, senioritas, program pemberhentian kerja, uang pesangon.
- 3) Kebutuhan rasa memiliki (*social needs*) yaitu kebutuhan akan teman, cinta dan memiliki, *social needs* di dalam organisasi dapat berupa kelompok kerja (*team work*) baik secara formal maupun informal.
- 4) Kebutuhan akan harga diri (*esteem needs or status needs*) yaitu kebutuhan akan penghargaan diri, pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungan. Di dalam organisasi dapat berupa reputasi diri, gelar dan lain sebagainya.
- 5) Kebutuhan akan perwujudan diri (*self-actualization needs*) adalah kebutuhan untuk mengembangkan potensi diri seutuhnya. Untuk melakukan itu, orang mencari pertumbuhan, prestasi dan kemajuan.

Sementara itu menurut Mangkunegara (2011: 97) ada tiga macam kebutuhan manusia yaitu sebagai berikut :

- 1) *Need for Achievement*, yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untk pemecahan masalah.

Seorang pegawai yang mempunyai kebutuhan akan berprestasi tinggi cenderung untuk berani mengambil resiko. Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik dari pada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi.

- 2) *Need for Affiliation*, yaitu kebutuhan untuk berafiliasi yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.
- 3) *Need for Power*, yaitu kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

#### **d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Dalam penerapan motivasi kerja bagi para karyawan di perusahaan, diketahui telah sesuai atau tidak dilihat dari tercapainya faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi tersebut. Adapun menurut Desi Rahmawati (2013: 6) bahwa “Faktor-faktor motivasi kerja yang paling kuat adalah terpenuhinya kebutuhan dasar untuk mempertahankan hidup yaitu makan, minum, tempat tinggal dan sejenisnya”.

Sementara itu menurut Indra Iman dan Siswandi (2009: 120) bahwa “Berbagai faktor yang mempengaruhi motif adalah sebagai berikut :

- 1) Ajaran agama.
- 2) Pendidikan.
- 3) Lingkungan keluarga.
- 4) Lingkungan sosial budaya.
- 5) Kondisi internal diri.

Kemudian kebutuhannya meningkat yaitu keinginan mendapatkan keamanan hidup. Dalam taraf yang lebih maju, bila rasa aman telah terpenuhi maka akan mendambakan barang mewah, status dan kemudian prestasi.

#### **e. Indikator Motivasi Kerja.**

Motivasi kerja tidak selalu ada dalam diri karyawan. Terkadang motivasi kerja dapat pula menurun. Kaswan (2017:189) menjelaskan bahwa motivasi kerja pegawai sebenarnya perasaan pegawai terhadap dirinya, pekerjaan, manajer atau pemimpin, lingkungan kerja dan keseluruhan kehidupan kerja sebagai pegawai. Motivasi kerja pegawai memadukan semua perasaan mental dan emosional, kepercayaan dan sikap yang dipegang individu dan kelompok mengenai pekerjaannya.

Motivasi kerja akan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Motivasi kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting demi terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan.

### **3. Produktivitas Kerja Karyawan**

#### **a. Pengertian Produktivitas Kerja Karyawan**

Konsep produktivitas kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karekteristi-karekteristi kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

Sedangkan dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Oleh karena itu, dalam pandangan ini terjadilah peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas.

Menurut Wibowo (2017: 93), bahwa “Secara konseptual, produktivitas adalah hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan masalah yang diperlukan. Produktivitas dapat dikuantifikasi dengan membagi keluaran dengan masukan”. Produktivitas sering dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila lebih banyak keluaran dihasilkan dari jumlah masukan yang sama, atau masukan lebih sedikit dapat dipergunakan untuk mendapatkan keluaran yang sama, produktivitas diperbaiki.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas.**

Banyaknya faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijaksanaan pemerintah secara keseluruhan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Wibowo (2017: 100) yaitu :

##### 1) Kepuasan kerja.

Kebanyakan orang percaya bahwa pekerja yang puas adalah pekerja yang produktif. Alasannya adalah pekerja yang puas cenderung ingin semakin terlibat dalam pekerjaan sehingga lebih produktif.

##### 2) Penyederhanaan kerja.

Akhir-akhir ini dikenal bahwa penyederhanaan kerja dapat memperbaiki produktivitas sampai pada suatu titik tertentu. Tantangannya adalah

menemukan tingkat yang ideal untuk simplifikasi yang memaksimalkan produktivitas, tanpa beresiko ketidakpuasan pekerja.

3) Keterpaduan.

Keterpaduan adalah suatu kenyataan bahwa anggota tertarik pada kelompok dan berkeinginan tetap berada di dalamnya. Keterpaduan menyinggung tentang bagaimana anggota kelompok tetap bersatu. Keterpaduan mempengaruhi anggota kelompok dan organisasi dalam bentuk meningkatkan kepuasan, komunikasi diantara anggota, meningkatnya permusuhan dengan orang diluar kelompok, produktivitasnya meningkat dan terdapat kecenderungan resisten terhadap perubahan.

4) Spesialisasi.

Kebanyakan manajer sekarang melihat spesialisasi kerja sebagai sumber peningkatan produktivitas yang tidak ada akhirnya. Hubungan antara spesialisasi kerja dengan produktivitas diketahui dengan adanya spesialisasi akan meningkatkan produktivitas sampai mencapai titik optimumnya.

5) Desain Tempat Kerja.

Kenyataan mengindikasikan bahwa desain tempat kerja yang meningkatkan akses, kenyamanan dan fleksibilitas pekerja, mungkin secara positif mempengaruhi motivasi dan produktivitas. Akan tetapi, kebanyakan pekerjaan tidak memerlukan ketenangan dan privasi. pekerjaan sekarang yang semakin meningkat memerlukan interaksi regular dengan orang lain untuk mencapai produktivitas maksimum.



## 6) Motivasi

Apabila kelompok berkembang, usahanya semakin meluas untuk menyelesaikan tujuan kelompok. Kelompok bekerja dalam kerja sama dari pada bersifat kompetitif.

Disamping hal tersebut di atas terdapat pula berbagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, diantaranya adalah :

- 1) Sikap mental, berupa :
  - a) Motivasi Kerja.
  - b) Disiplin kerja.
  - c) Etika kerja.
- 2) Pendidikan, pada umumnya orang yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas, terutama penghayatan akan arti pentingnya produktivitas dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif.
- 3) Keterampilan, pada aspek tertentu apabila pegawai semakin terampil, maka akan lebih mampu bekerja serta menggunakan fasilitas kerja dengan baik. Pegawai akan lebih menjadi terampil apabila mempunyai kecakapan (*ability*) dan pengalaman (*experience*) yang cukup.
- 4) Manajemen, pengertian manajemen ini berkaitan dengan sistem yang dikaitkan oleh pimpinan untuk mengelola ataupun memimpin serta mengendalikan staf atau bawahannya.
- 5) Apabila manajemennya tepat akan menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat mendorong pegawai untuk melakukan tindakan yang produktif.

- 6) Hubungan Industrial Pancasila, dengan penerapan hubungan industrial pancasila, maka akan :
  - a) Menciptakan ketenangan kerja dan memberikan motivasi kerja secara produktif sehingga produktivitas akan meningkat.
  - b) Menciptakan hubungan kerja yang serasi, dinamis, sehingga menimbulkan partisipasi dalam usaha meningkatkan produktivitas.
  - c) Menciptakan harkat dan martabat pegawai sehingga mendorong diwujudkannya jiwa yang berdedikasi dalam upaya peningkatan produktivitas.
- 7) Tingkat penghasilan, apabila tingkat penghasilan memadai maka dapat menimbulkan konsentrasi kerja dan kemampuan yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas.
- 8) Jaminan sosial, jaminan sosial yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pegawainya dimaksudkan untuk meningkatkan pengabdian dan semangat kerja. Apabila jaminan sosial pegawai mencukupi maka akan dapat menimbulkan kesenangan bekerja. Sehingga mendorong pemanfaatan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja.
- 9) Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong pegawai akan senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik menuju kearah peningkatan produktivitas.
- 10) Sarana produksi, mutu sarana produksi sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas. Apabila sarana produksi yang digunakan tidak baik kadang-kadang dapat menimbulkan pemborosan bahan yang dipakai.
- 11) Teknologi, apabila teknologi yang dicapai tepat maka akan memungkinkan :

- a) Tepat waktu dalam penyelesaian proses produksi.
- b) Jumlah produksi yang dihasilkan lebih banyak dan bermutu.
- c) Memperkecil terjadinya pemborosan bahan sisa.

12) Kesempatan Berprestasi, pegawai yang bekerja tentu mengharapkan peningkatan karir atau pengembangan potensi yang pribadi, yang nantinya akan bermanfaat baik bagi dirinya maupun bagi organisasi. Apabila terbuka kesempatan untuk berprestasi, maka akan menimbulkan psikologis untuk meningkatkan dedikasi serta pemanfaatan potensi yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Sedangkan pengertian kinerja menurut Bernardin dan Russel (2014:379) bahwa kinerja dilihat dari hasil pengeluaran produksi atas fungsi dari pekerjaan tertentu atau aktivitas selama periode tertentu.

### **c. Indikator Produktivitas Kerja**

Menurut Wibowo (2016: 85-88) terdapat tujuh indikator utama dari produktivitas kerja yaitu :

#### **a. Tujuan**

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan juga bukan merupakan sebuah keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.

#### **b. Standar**

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang

diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

c. Umpan Balik

Antara tujuan, standar dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar. Umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan tujuan sebenarnya. Tujuan yang dapat diterima oleh pekerja adalah tujuan yang bermakna dan berharga.

d. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin melakukan pekerjaan.

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

f. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disinsentif.

g. Peluang

Pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu kepuasan dan motivasi kerja yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Irvan Adiwinata dan Eddy M. Sutanto (2014)	Pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Intaf Lumajang	a. Kepuasan kerja b. Motivasi kerja c. Produktivitas kerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Intaf Lumajang. Oleh karena itu, CV. Intaf Lumajang perlu menjaga kepuasan kerja dan motivasi kerja agar produktivitas kerja karyawan tinggi
Viona Malonda (2013)	Kepuasan dan Motivasi Kerja Pengaruhnya terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Matahari Megamall Manado	a. Kepuasan kerja b. Motivasi kerja c. Produktivitas kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Matahari Departemen Store Cabang Megamall di Manado.

### C. Kerangka Berfikir

Kepuasan karyawan ada beberapa aspek dilihat oleh seseorang dan kerjanya, yaitu gaji yang diterima, kondisi keselamatan, dan kesehatan karir, hubungan sosial di dalam situasi kerja, pengakuan terhadap keberadaannya, nilai instrumental dan pekerjaan tersebut bagi aspek kehidupan yang lain, bagi individu serta peran sosial kelompok kerja tersebut bagi masyarakat.

Pentingnya kepuasan kerja dalam mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dijelaskan oleh Mangkunegara (2011:45) yaitu “Seorang pegawai dapat

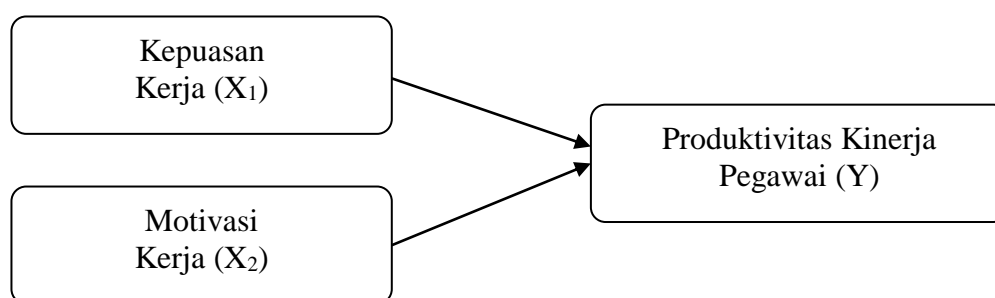
meningkatkan produktivitas kerjanya apabila kepuasan kerja pegawai tersebut terpenuhi”. Selain kepuasan kerja, faktor penting lain yang mempengaruhi produktivitas kerja yaitu motivasi kerja.

Dengan adanya motivasi akan menyebabkan karyawan bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan dan perilaku yang dilakukan seorang pemimpin di dalam memberikan pengaruh terhadap bawahannya dengan rasa mempercayai bawahan juga memuat bagaimana cara bekerjasama dalam mengambil keputusan. Pentingnya kepuasan kerja dalam mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dijelaskan oleh Wibowo (2017:105) yaitu “Motivasi yang baik dan tepat dapat memicu peningkatan produktivitas kerja pegawai”.

Berdasarkan hal tersebut, maka dikembangkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1

#### Kerangka Pemikiran



#### D. Hipotesis

Proporsi, kondisi, atau prinsip untuk sementara waktu dianggap benar dan kemungkinan tanpa keyakinan, agar bisa ditarik untuk konsekuensi yang logis dan dengan cara ini diadakan pengujian tentang kebenarannya dengan

mempergunakan data empiris hasil penelitian. Menurut Erlina dan Sri Mulyani (2007: 62) “Hipotesis adalah proposisi yang dirumuskan dengan maksud untuk diuji secara empiris”.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan dan berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian adalah:

1. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur
2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur
3. Kepuasan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian yaitu asosiatif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012: 46 “Penelitian asosiatif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat yang diteliti sehingga diperoleh kesimpulan pengaruh dan keterkaitan seluruh variabel”. Adapun penelitian ini meneliti tentang pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada KPP Medan Timur.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada KPP Medan Timur yang merupakan badan usaha pemerintahan yang bertugas mengelola perpajakan khususnya pajak penghasilan masyarakat yang beralamat di Jl. Suka Mulia No. 17 A Medan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian direncanakan pada bulan Juli 2018 sampai dengan selesai. Untuk lebih jelasnya berikut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Schedule Proses Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2018																			
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																				
2.	Penyusunan Proposal																				
3.	Bimbingan Proposal																				
4.	Seminar Proposal																				
5.	Pengumpulan Data																				
6.	Pengolahan Data																				
7.	Bimbingan Skripsi																				
8.	Sidang Meja Hijau																				

### C. Populasi dan Sumber Data

#### 1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 115) menyatakan “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempengaruhi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP Medan Timur yang berjumlah 94 orang.

#### 2. Sampel Penelitian

Menurut Nisfiannoor (2009: 6) “Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi”. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *total sampling* yaitu pengambilan sampel yaitu seluruh anggota populasi. Hal ini disebabkan populasi yang ada di perusahaan tidak terlalu besar. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 94 orang pegawai di KPP Medan Timur.

#### D. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu bersumber dari KPP Medan Timur. Sedangkan jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer, dimana data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus.

#### E. Definisi Operasional Variabel.

Defenisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur atau untuk mengetahui baik buruknya suatu penelitian dan untuk mempermudah pemahaman dalam membahas penelitian. Defenisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3-2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Variabel Bebas ( $X_1$ ) Kepuasan kerja	Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun dengan kondisi dirinya. Mangkunegara (2011:117)	1. Kerja 2. Pengawasan 3. Upah 4. Promosi 5. <i>Co-workes</i> (Rekan Kerja) Mangkunegara (2013: 126)	Likert

<p>Variabel Bebas (<math>X_2</math>)</p> <p>Motivasi Kerja</p>	<p>Motivasi, daya perangsang atau daya pendorong, yang merangsang mendorong pegawai untuk mau bekerja dengan segiat-giatnya berbeda dengan pegawai yang satu dengan pegawai lainnya.</p> <p>Manullang (2010: 147)</p>	<p>1. Perasaan pegawai terhadap pekerjaan</p> <p>2. Kepercayaan dan sikap dalam bekerja</p> <p>3. Rasa bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya</p> <p>4. Kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan</p> <p>Kaswan (2017:189)</p>	<p>Likert</p>
<p>Variabel Terikat (Y)</p> <p>Produktivitas Kerja</p>	<p>Secara konseptual, produktivitas adalah hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan masalah yang diperlukan. Produktivitas dapat dikuantifikasi dengan membagi keluaran dengan masukan.</p> <p>Wibowo (2017: 93).</p>	<p>1. Tujuan</p> <p>2. Standar</p> <p>3. Umpan Balik</p> <p>4. Alat atau Sarana</p> <p>5. Kompetensi</p> <p>6. Motif</p> <p>7. Peluang</p> <p>Wibowo (2016: 85-88)</p>	<p>Likert</p>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Studi dokumentasi yaitu mempelajari dokumen-dokumen yang terkait dengan masalah atau data penelitian berupa sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas pada perusahaan.

2. Pernyataan (*questioner*), adalah metode pengumpulan data dengan membuat daftar pernyataan dalam bentuk angket yang ditunjukkan kepada pegawai di objek penelitian yaitu KPP Medan Timur dengan menggunakan *skala Likert* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi, yaitu :

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012: 34)

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2009: 45) “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner”. Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY \cdot \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

n = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$  = jumlah pengamatan variabel x

- $\sum y_i$  = jumlah pengamatan variabel y  
 $(\sum x_i^2)$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel x  
 $(\sum y_i^2)$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel y  
 $(\sum x_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel x  
 $(\sum y_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel y  
 $\sum x_i y_i$  = jumlah hasil kali variabel x dan y

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan mensyaratkan nilai r yang diperoleh dikonsultasikan dengan nilai r kritis = 0,30.

Pada taraf signifikan 5% yaitu

- a. jika r hitung > r kritis maka data valid
- b. jika r hitung < r kritis maka data tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2009: 45) “Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”. Selanjutnya untuk menguji reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) dan dianalisis dengan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Dimana:

- $r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrument  
 $r_b$  = korelasi *product moment* antara belahan pertama dengan belahan kedua.

Uji reliabilitas menggunakan *Alpa Cronbach*, jika nilai *Alpa Cronbach* melebihi angka 0,6 maka data dikatakan realibel.

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, dimana analisis data kuantitatif adalah analisis data-data yang mengandung angka-angka atau numerik tertentu. Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus-rumus dibawah ini :

### 1. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik untuk mengetahui model penelitian layak atau tidak, maka harus memenuhi syarat asumsi klasik yaitu :

#### a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali, (2009: 147) “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas, variabel terikat, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan melalui analisis *Kolmogorov Smirnov*.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali, (2009: 95) “Uji multikolonieritas 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 terjadi korelasi, maka dikatakan terdapat masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Uji ini menggunakan kriteria *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan bila  $VIF > 5$

terdapat masalah multikolinearitas yang serius sebaliknya bila  $VIF < 5$  tidak terdapat masalah multikolinearitas yang serius.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Arif Pratisto, (2009: 135) “Heterokedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambarkan dalam spesifikasi model regresi”. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini dapat menggunakan *Uji Gletjser Test*.

## 2. Regresi Linear Berganda

Untuk mencari hubungan variabel-variabel X terhadap variabel Y. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Produktivitas Kerja Karyawan

a = Konstanta

$b_1 b_2$  = Besaran koefisien dari masing-masing variabel

$x_1$  = Kepuasan kerja

$x_2$  = Motivasi kerja

$\varepsilon$  = Epsilon



### 3. Uji t (Uji Parsial).

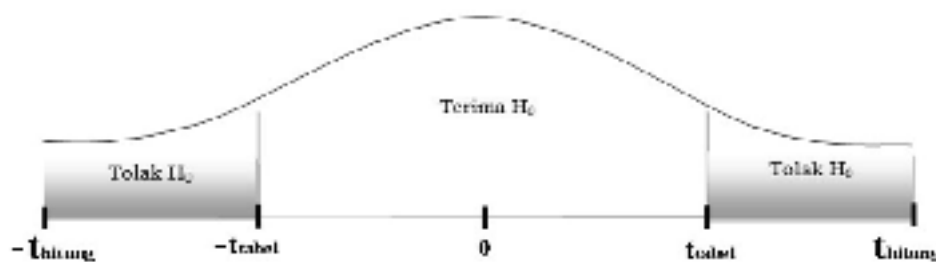
Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan pengaruh satu variabel dependen. Dengan bantuan komputer program *Statistical Package for Social Science* (SPSS 16.0). Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

Adapun pengujiannya sebagai berikut :

$H_0: \beta = 0$ , artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0: \beta \neq 0$ , artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Gambar 3-1**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t**



Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

1. Tidak signifikan jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .
2. Signifikan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

### 4. Uji F (Uji Simultan).

Uji statistik F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (dependen) dan sekaligus juga untuk menguji hipotesis

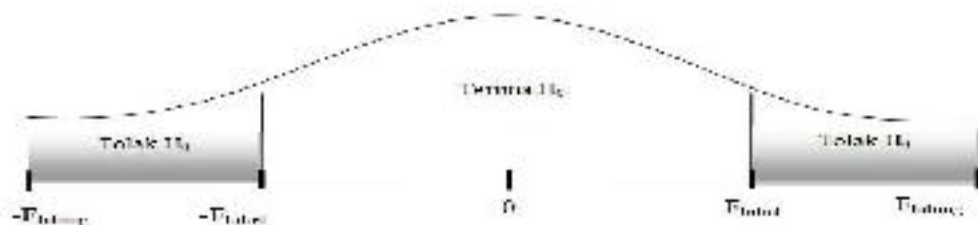
kedua. pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

Adapun pengujiannya sebagai berikut :

$H_0: \beta = 0$ , artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0 : \beta \neq 0$ , artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Gambar 3-2**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F**



Dasar pengujian keputusan dalam pengujian ini adalah :

1. Tidak signifikan jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .
2. Signifikan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $-F_{hitung} > -F_{tabel}$ .

## 5. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya mengukur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol atau dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi

variabel dependen. Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS 16.0).

Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D : Koefisien determinasi

$(R_{yx_1 x_2})^2$  : Koefisien variabel bebas dengan variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Perusahaan dan Bidang Usaha**

Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa penjajahan Belanda, Kantor Pelayanan Pajak pada masa itu bernama Belasting, yang kemudian setelah kemerdekaan berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya Direktorat Jenderal Pajak Keuangan Republik Indonesia. Di Sumatera Utara pada tahun 1976 berdiri tiga kantor inspeksi pajak, yaitu :

1. Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan
2. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara
3. Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar

Pada tahun 1978 Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Untuk memudahkan pelayanan pembayaran pajak dari masyarakat, dan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat, maka didirikanlah Kantor Inspeksi Medan Timur. Dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat di dalam pelayanan pembayaran pajak, maka berdasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 267/KMK.01/1989, diadakanlah perubahan secara menyeluruh pada Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup reorganisasi Kantor Inspeksi Pajak yang diganti nama menjadi Kantor Pelayanan.

Dengan terbitnya SK gubernur Sumatera Utara Tanggal 21 Maret 1997. No. 137/IIGSU( Berdasarkan SK mendagri tanggal 7 November 1974 No. Finmat ditingkatkan menjadi Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.758/KMK.01/1993 tertanggal 3 Agustus 1993, maka pada tanggal 1 April 1994 didirikanlah Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota. Kantor Pelayanan Pajak Pendapatan Daerah Berubah Menjadi Dinas Pendapatan Daerah.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.758/KMK.01/1993 tertanggal 3 Agustus 1993, 137/IIGSU( Berdasarkan SK mendagri tanggal 7 November 1974 No. Finmat maka pada tanggal 1 April 1994 didirikanlah Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota.137/IIGSU( Berdasarkan SK mendagri tanggal 7 November 1974 No. Finmat Kantor Pelayanan Pajak. Tingkat I Sumatera Utara No. 060.254.K Tahun 2002.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.758/KMK.01/1993 tertanggal 3 Agustus 1993, maka pada tanggal 1 April 1994 didirikanlah Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota. Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota merupakan pecahan dari tiga Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Selatan
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara

Terhitung mulai tanggal 1 April 1994, Kantor Pelayanan Pajak berubah Menjadi empat wilayah kerja, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
4. Kantor Pelayanan Pajak Medan Binjai

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 443/KMK.01/2001 tentang “ Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ” yang mana Kantor Pelayanan Pajak di Kotamadya Medan menjadi enam wilayah kerja, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur, dengan ruang lingkupnya meliputi wilayah :
  - a. Kecamatan Medan Timur
  - b. Kecamatan Medan Area
  - c. Kecamatan Medan Tembung
  - d. Kecamatan Medan Perjuangan
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
  - a. Kecamatan Medan Barat
  - b. Kecamatan Medan Sunggal
  - c. Kecamatan Medan Petisah
  - d. Kecamatan Medan Helvetia
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
  - a. Kecamatan Medan Kota
  - b. Kecamatan Medan Denai
  - c. Kecamatan Medan Johor

- d. Kecamatan Medan Amplas
4. Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
- a. Kecamatan Medan Polonia
  - b. Kecamatan Medan Maimun
  - c. Kecamatan Medan Baru
  - d. Kecamatan Medan Tuntungan
  - e. Kecamatan Medan Selayang
5. Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan, dengan ruang lingkup meliputi wilayah :
- a. Kecamatan Medan Belawan
  - b. Kecamatan Medan Marelan
  - c. Kecamatan Medan Labuhan
  - d. Kecamatan Medan Deli
6. Kantor Pelayanan Pajak Medan Binjai
- a. Kota Binjai
  - b. Kabupaten Langkat

## **2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas**

Organisasi merupakan wadah dalam sekelompok orang yang berkerjasama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Struktur organisasi suatu sistem dari aktivitas kerjasama yang disusun untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih memadai. Jadi struktur organisasi merupakan kerangka susunan perwujudan pola tetap hubungan, fungsi, bagian atau posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.

Pada penyusunan Struktur organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan / keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun gambar struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara dapat dilihat pada lampiran.

Struktur organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan / keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi diperlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut. Adapun gambar struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara dapat dilihat pada lampiran.

### **a. Kepala Kantor**

Mengingat KPP Pratama merupakan penggabungan dari KPP, KPPBB, dan Karipka maka kepala Kantor KPP Pratama mempunyai Tugas Mengkoordinasi



Pelaksanaan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **b. Sub Bagian Umum**

Membantu dan menunjang kelancaran tugas kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretarian terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan.

Adapun tugasnya sebagai berikut:

- 1) Penatausahaan surat masuk dan keluar
- 2) Menyusun tanggapan/ tindak lanjut terhadap surat hasil pemeriksaan/ laporan hasil pemeriksaan dari Ditjen Kemenkeu/BPK/ Unit Fungsional Pemeriksaan lainnya.
- 3) Menyusun tanggapan terhadap surat pengaduan anggota masyarakat melalui pos maupun secara langsung.
- 4) Menyusun laporan berkala KPP, meliputi Laporan Ketertiban pegawai, Laporan Penggunaan Anggaran, Laporan Pemakaian Barang-barang milik negara dan lain sebagainya.
- 5) Meneliti pelanggaran disiplin pegawai yang terjadi sesuai dengan peraturan Pemerintah No. 53 tahun 2010.
- 6) Pengadministrasian hak-hak pegawai antara lain hak cuti, asuransi kesehatan, pengangkatan pegawai, pengajuan pensiun dan sebagainya.
- 7) Pengadministrasian gaji pegawai.
- 8) Pemeliharaan aset-aset negara serta pengadaan barang-barang kebutuhan kantor.

- 9) Pengelolaan dan penggunaan anggaran, serta mengelola sistem akuntansi instansi.

#### **c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)**

Melakukan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha angka penerimaan pajak, pengalokasian, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling* dan penyiapan laporan kinerja. Adapun tugasnya sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana penerimaan pajak berdasarkan ekonomi dan keuangan.
- 2) Menatausahakan penerimaan pajak.
- 3) Membuat laporan monitoring penerimaan pajak dan extra effort.
- 4) Perbaikan komputer dan aplikasi komputer.
- 5) Penatausahaan alat keterangan.
- 6) Penatausahaan surat-surat masuk pada seksi pengolahan data dan informasi.
- 7) Pengaturan jaringan komputer seluruh pegawai serta pengawasan terhadap penggunaan jaringan komputer.

#### **d. Seksi Pelayanan**

Melaksanakan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi WP, serta kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun tugasnya sebagai berikut.

- 1) Menatausahakan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat-surat lainnya pada tempat pelayanan terpadu(TPT)
- 2) Menatausahakan surat-surat masuk untuk seksi pelayanan.
- 3) Penatausahakan arsip/berkas perpajakan.

- 4) Menyelesaikan registrasi wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak serta permohonan NPWP.
- 5) Menyelesaikan permohonan penghapusan NPWP dan pengukuhan PKP.
- 6) Menerbitkan surat keputusan pembetulan produk hukum.
- 7) Pemberitahuan wajib pajak keluar/ pindah masuk.
- 8) Menatausahakan SPT Tahunan PPh atau SPT Masa PPN atau SPT masa PPh pemotong dan pemungut yang telah diterima kembali dalam rangka pengawasan kepatuhan wajib pajak.
- 9) Menyelesaikan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan PPh.
- 10) Melayani peminjaman/ pengiriman berkas dari/ ke KPP lain.
- 11) Melaksanakan pemenuhan permintaan konfirmasi dan klarifikasi.
- 12) Mencetak surat teguran sehubungan dengan SPT Tahunan PPh, SPT masa PPh, SPT masa PPN, yang tidak di sampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
- 13) Menerbitka Surat Ketetapan Pajak (SKP) dan Surat Tagihan Pajak(STP).
- 14) Melaksanakan penyuluhan perpajakan.
- 15) Melaksanakan pelayanan kebutuhan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh wajib pajak

#### **e. Seksi Penagihan**

Pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Adapun tugasnya sebagai berikut:

- 1) Menatausahakan surat masuk ke seksi penagihan.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap tunggakan dan angsuran/pelunasan pajak.

- 3) Menerbitkan dan menyampaikan surat teguran kepada wajib pajak.
- 4) Menerbitkan dan melaksanakan surat paksa.
- 5) Menerbitkan SPMP (surat perintah melakukan penyitaan) dan melaksanakan penyitaan.
- 6) Menerbitkan surat permintaan pemblokiran rekening wajib pajak kepada pimpinan bank.
- 7) Melakukan proses lelang atas harta kekayaan penunggakan pajak yang telah disita.
- 8) Melakukan penelitian administratif dan penelitian setempat terhadap piutang pajak yang diperkirakan tidak dapat ditagih/tidak mungkin ditagih lagi.
- 9) Melakukan penelitian atas usulan penghapusan piutang pajak.
- 10) Menjawab konfirmasi data tunggakan wajib pajak.

#### **f. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal**

Pelaksanaan penyusunan perencanaan pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Adapun tugasnya sebagai berikut:

- 1) Menatausahakan surat masuk ke seksi pemeriksaan dan kepatuhan internal.
- 2) Mengusulkan wajib pajak yang akan dilakukan pemeriksaan.
- 3) Menerbitkan surat perintah pemeriksaan (SP2), surat pemberitahuan (SPT) pemeriksaan pajak dan surat pemanggilan pemeriksaan pajak.
- 4) Menatausahakan laporan hasil pemeriksaan (LPH) dan nota perhitungan (Nothit).
- 5) Mengusulkan dilakukannya penyidikan pajak.
- 6) Membuat laporan tentang wajib pajak patuh.

7) Pengawasan / kepatuhan internal.

#### **g. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan**

Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan subjek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun tugasnya sebagai berikut:

- 1) Menatausahakan surat yang masuk ke seksi ekstensifikasi perpajakan.
- 2) Menerbitkan surat himbauan ber-NPWP.
- 3) Mencari data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan data perpajakan.
- 4) Mencari data potensi perpajakan dalam pembuatan monografi fiska.
- 5) Pembuatan daftar biaya komponen bangunan (DBKB).

#### **h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi**

Melaksanakan pengawasan kepatuhan Wajib pajak (PPh, PPN, dan Pajak lainnya), bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam satu KPP Pratama terdapat 4 (empat) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah(territorial tertentu).

- 1) Melakukan pengawasan penerbitan surat teguran kepada wajib pajak yang belum menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).
- 2) Melaksanakan peneliatian dan analisa kepatuhan material wajib pajak.
- 3) Melakukan penghapusan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar.
- 4) Pengusulan wajib pajak / PKP fiktif.
- 5) Pengusulan wajib pajak patuh.

- 6) Melakukan penelitian untuk mengusulkan penerbitan Surat Keterangan Fiskal (SKF).
- 7) Pemberian izin penggunaan mesin teraan materai.
- 8) Melakukan bimbingan dan memberikan konsultasi teknis kepada wajib pajak.
- 9) Mengirimkan himbauan perbaikan surat pemberitahuan (SPT).
- 10) Melakukan kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan dan wajib pajak.
- 11) Melaksanakan rekonsiliasi data wajib pajak (data matching).
- 12) Membuat surat keterangan bebas (SKB).

#### **i. Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksaan Pajak**

Pejabat Fungsional terdiri dari Pejabat Fungsional Pemeriksaan dan Pejabat Fungsional Penilai yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional Pemeriksaan berkoordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dengan Seksi Ekstensifikasi. Selain itu, teknologi informatika dan sistem informasi dimanfaatkan secara optimal dengan:

- 1) melakukan pemeriksaan sederhana lapangan atau pemeriksaan lengkap.
- 2) Melakukan pemeriksaan sederhana kantor.
- 3) Membuat nota perhitungan (Nothit) pajak, daftar kesimpulan hasil pemeriksaan (DKHP) dan alat keterangan (Alket).
- 4) Membuat laporan hasil pemeriksaan.

### 3. Karakteristik Penelitian

Dari kuesioner yang disebarakan diperoleh data tentang karakteristik responden, yakni jenis kelamin dan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	65	69,15
		2. Perempuan	29	30,85
		<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
2	Usia	1. > 20 tahun	2	2,13
		2. 20 – 30 tahun	11	11,70
		3. 31 – 40 tahun	43	45,74
		4. 41 tahun keatas	38	40,43
		<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Jawaban Responden (Diolah)

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa mayoritas responden penelitian adalah laki-laki sebesar 69,15 %, dan sisanya perempuan yakni sebesar 30,85 %. Dengan demikian diketahui bahwa pegawai perusahaan lebih didominasi oleh pegawai dengan jenis kelamin laki-laki.

Dilihat dari segi usia, responden dalam penelitian ini paling besar berasal dari kelompok usia 31 – 40 tahun yakni sebesar 45,74 %, kedua berasal dari usia 41 tahun keatas sebesar 40,43 %. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari kelompok dewasa, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai pada Kantor Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara adalah dari kalangan orang dewasa dan usia produktif.

#### 4. Analisa Variabel Bebas – X<sub>1</sub> (Kepuasan Kerja)

Pada bagian analisa variabel bebas ini penulis mencoba menganalisa jawaban-jawaban dari responden yang menyangkut pertanyaan tentang kepuasan kerja. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan untuk variabel kepuasan kerja. Dari kesepuluh pertanyaan yang diajukan dan dijawab oleh para responden dalam penelitian ini maka dapat dirangkum dalam tabel tabulasi berikut.

Tabel 4.2  
Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Kepuasan Kerja

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	14,89%	78	82,97%	1	1,06%	1	1,06%	0	0%	94	100%
2	15	15,96%	77	81,91%	1	1,06%	0	0%	1	1,06%	94	100%
3	10	10,64%	83	88,29%	1	1,06%	0	0%	0	0%	94	100%
4	16	17,02%	78	82,97%	0	0%	0	0%	0	0%	94	100%
5	20	21,28%	74	78,72%	0	0%	0	0%	0	0%	94	100%
6	11	11,70%	79	84,04%	4	4,26%	0	0%	0	0%	94	100%
7	12	12,77%	78	82,97%	4	4,26%	0	0%	0	0%	94	100%
8	17	18,09%	74	78,72%	3	3,19%	0	0%	0	0%	94	100%
9	15	15,96%	77	81,91%	2	2,13%	0	0%	0	0%	94	100%
10	20	21,28%	71	75,53%	3	3,19%	1	1,06%	0	0%	94	100%

Dari tabel sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Jawaban responden tentang pegawai sangat menyenangkan pekerjaan saat ini, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 82,97%.
- b. Jawaban responden tentang pegawai bersemangat setiap pergi ke tempat kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 81,91%.



- c. Jawaban responden tentang Atasan sangat perhatian dalam mengawasi pekerjaan pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 83 orang atau 88,29%.
- d. Jawaban responden tentang Atasan selalu memperhatikan kebutuhan kerja pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 82,97%.
- e. Jawaban responden tentang pegawai sangat senang dengan gaji dan upah yang diterima, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 74 orang atau 78,72%.
- f. Jawaban responden tentang gaji dan upah yang diterima dapat memenuhi kebutuhan hidup pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 84,04%.
- g. Jawaban responden tentang Atasan selalu memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti promosi kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 82,97%.
- h. Jawaban responden tentang Atasan selalu memberikan apresiasi bagi pegawai yang berprestasi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 74 orang atau 78,72%.
- i. Jawaban responden tentang sesama pegawai saling mendukung dalam mengerjakan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 81,91%.
- j. Jawaban responden tentang setiap departemen selalu bekerjasama dengan baik dalam mengerjakan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 71 orang atau 75,53%.

## 5. Analisa Variabel Bebas – X<sub>2</sub> (Motivasi Kerja)

Pada bagian analisa variabel bebas ini penulis mencoba menganalisa jawaban-jawaban dari responden yang menyangkut pertanyaan tentang motivasi kerja. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan untuk variabel motivasi kerja yang dapat dirangkum dalam tabel tabulasi berikut ini.

Tabel 4.3  
Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Motivasi Kerja

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	15,96%	76	80,85%	2	2,13%	1	1,06%	0	0%	94	100%
2	17	18,09%	74	78,72%	3	3,19%	0	0%	1	1,06%	94	100%
3	14	14,89%	79	84,04%	1	1,06%	0	0%	0	0%	94	100%
4	9	9,57%	81	86,17%	4	4,26%	0	0%	0	0%	94	100%
5	20	21,28%	70	74,47%	4	4,26%	0	0%	0	0%	94	100%
6	14	14,89%	78	82,97%	2	2,13%	0	0%	0	0%	94	100%
7	19	20,21%	74	78,72%	1	1,06%	0	0%	0	0%	94	100%
8	12	12,77%	79	84,04%	3	3,19%	0	0%	0	0%	94	100%
9	11	11,70%	81	86,17%	2	2,13%	0	0%	0	0%	94	100%
10	17	18,09%	69	73,40%	7	7,45%	1	1,06%	0	0%	94	100%

Dari tabel sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Jawaban responden tentang pegawai memiliki konsentrasi kerja yang tinggi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 76 orang atau 80,85%.
- b. Jawaban responden tentang pegawai memiliki hasrat untuk maju yang tinggi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 74 orang atau 78,72%.

- c. Jawaban responden tentang pegawai selalu merasa kebanggaan dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 84,04%.
- d. Jawaban responden tentang pegawai selalu merasa memiliki kepuasan dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 81 orang atau 86,17%.
- e. Jawaban responden tentang *labour turn over* / tingkat absensi yang minim, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 70 orang atau 74,47%.
- f. Jawaban responden tentang pegawai memiliki rasa kekeluargaan di perusahaan yang selalu dijaga, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 82,97%.
- g. Jawaban responden tentang pegawai selalu merasa perlakuan yang baik dari atasan dan rekan kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 74 orang atau 78,72%.
- h. Jawaban responden tentang pegawai memiliki tanggung Jawab kerja yang tinggi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 79 orang atau 84,04%.
- i. Jawaban responden tentang pegawai selalu merasa dapat melaksanakan aktivitas kerja yang lancar, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 81 orang atau 86,17%.
- j. Jawaban responden tentang pegawai selalu menyelesaikan target pekerjaan sesuai target yang ditetapkan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 69 orang atau 73,40%.

## 6. Analisa Variabel Terikat – Y (Produktivitas Kerja Pegawai)

Pada bagian analisa variabel bebas ini penulis mencoba menganalisa jawaban-jawaban dari responden yang menyangkut pertanyaan tentang produktivitas kerja pegawai. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan untuk variabel produktivitas kerja pegawai. Dari kesepuluh pertanyaan yang diajukan maka dapat dirangkum dalam tabel tabulasi berikut ini.

Tabel 4.4  
Skor Angket Untuk Responden

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	13,83%	70	74,47%	11	11,70%	0	0%	0	0%	94	100%
2	9	9,57%	76	80,85%	9	9,57%	0	0%	0	0%	94	100%
3	14	14,89%	67	71,28%	13	13,83%	0	0%	0	0%	94	100%
4	11	11,70%	73	77,66%	10	10,64%	0	0%	0	0%	94	100%
5	13	13,83%	72	76,70%	9	9,57%	0	0%	0	0%	94	100%
6	13	13,83%	77	81,91%	4	4,26%	0	0%	0	0%	94	100%
7	17	18,09%	73	77,66%	4	4,26%	0	0%	0	0%	94	100%
8	12	12,77%	80	85,11%	2	2,13%	0	0%	0	0%	94	100%
9	16	17,02%	73	77,66%	5	5,32%	0	0%	0	0%	94	100%
10	13	13,83%	73	77,66%	7	7,45%	1	1,06%	0	0%	94	100%

Dari tabel sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Jawaban responden tentang setiap hari pegawai selalu melakukan pekerjaan dengan baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 70 orang atau 74,47%.

- b. Jawaban responden tentang pegawai bertanggungjawab terhadap seluruh tugas yang diberikan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 76 orang atau 80,85%.
- c. Jawaban responden tentang sikap kerja yang baik akan meminimalkan terjadinya kesalahan kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 67 orang atau 71,28%.
- d. Jawaban responden tentang tingkat kesibukan yang tinggi, tidak akan mempengaruhi kualitas kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 77,66%.
- e. Jawaban responden tentang pegawai harus mampu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 72 orang atau 76,70%.
- f. Jawaban responden tentang pegawai selalu berusaha untuk memaksimalkan hasil pekerjaan yang dilakukan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 81,91%.
- g. Jawaban responden tentang kinerja pegawai yang baik dapat mendukung efisiensi biaya perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 77,66%.
- h. Jawaban responden tentang pegawai memiliki rencana kerja yang harus diselesaikan tepat waktu, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 80 orang atau 85,11%.
- i. Jawaban responden tentang pegawai berusaha mencapai target yang ditetapkan yaitu memberikan keuntungan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 77,66%.

j. Jawaban responden tentang kecekatan pegawai sangat penting dalam peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 73 orang atau 77,66%.

Interprestasi data keseluruhan untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukan setelah terlebih dahulu dilakukan klasifikasi yang berdasarkan nilai-nilai dari jawaban responden.

Adapun tabulasi data dari jawaban responden dapat dilihat pada lampiran.

## B. Pembahasan

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Berdasarkan jawaban responden dilakukan perhitungan uji validitas dengan bantuan program SPSS dengan jumlah sampel penelitian 94 orang responden maka diketahui hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.5.  
Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Variabel X<sub>1</sub>)

Item-Total Statistics					
	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	r <sub>tabel dengan N=94</sub>	Keterangan
No Pertanyaan 1	9.580	.721	.337	0,202	Valid
No Pertanyaan 2	9.392	.713	.378	0,202	Valid
No Pertanyaan 3	9.737	.714	.373	0,202	Valid
No Pertanyaan 4	9.817	.721	.343	0,202	Valid
No Pertanyaan 5	9.381	.707	.416	0,202	Valid
No Pertanyaan 6	9.024	.685	.560	0,202	Valid
No Pertanyaan 7	9.281	.701	.458	0,202	Valid
No Pertanyaan 8	9.928	.723	.355	0,202	Valid
No Pertanyaan 9	9.219	.700	.457	0,202	Valid
No Pertanyaan 10	9.715	.721	.366	0,202	Valid

Tabel 4.6.  
Output Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (Variabel X<sub>2</sub>)

Item-Total Statistics					
	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	r <sub>tabel dengan N=94</sub>	Keterangan
No Pertanyaan 1	9.774	.710	.425	0,202	Valid
No Pertanyaan 2	9.456	.704	.325	0,202	Valid
No Pertanyaan 3	9.820	.699	.302	0,202	Valid
No Pertanyaan 4	10.024	.710	.384	0,202	Valid
No Pertanyaan 5	9.575	.691	.401	0,202	Valid
No Pertanyaan 6	9.155	.674	.399	0,202	Valid
No Pertanyaan 7	8.935	.668	.352	0,202	Valid
No Pertanyaan 8	10.009	.704	.421	0,202	Valid
No Pertanyaan 9	9.451	.685	.322	0,202	Valid
No Pertanyaan 10	9.562	.695	.415	0,202	Valid

Tabel 4.7.  
Output Uji Validitas Variabel Produktivitas Kerja Pegawai (Variabel Y)

Item-Total Statistics					
	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	r <sub>tabel dengan N=94</sub>	Keterangan
No Pertanyaan 1	10.263	.739	.359	0,202	Valid
No Pertanyaan 2	9.971	.718	.446	0,202	Valid
No Pertanyaan 3	10.343	.732	.357	0,202	Valid
No Pertanyaan 4	10.865	.752	.416	0,202	Valid
No Pertanyaan 5	10.079	.719	.443	0,202	Valid
No Pertanyaan 6	9.777	.708	.518	0,202	Valid
No Pertanyaan 7	10.236	.725	.404	0,202	Valid
No Pertanyaan 8	9.859	.703	.573	0,202	Valid
No Pertanyaan 9	10.306	.729	.376	0,202	Valid
No Pertanyaan 10	10.010	.718	.449	0,202	Valid

Berdasarkan tabel 4.5, 4.6 dan 4.7 diketahui bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* (validitas) ternyata  $> r_{\text{tabel}}$ , hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan ketiga variable sudah valid dan dapat dilanjutkan untuk menjadi bahan penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan jawaban responden dilakukan perhitungan Uji Reliabilitas dengan bantuan program SPSS dengan jumlah sampel penelitian 94 orang responden maka diketahui hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.8.  
Output Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (Variabel X<sub>1</sub>)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.733	10

Tabel 4.9.  
Output Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja (Variabel X<sub>2</sub>)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.717	10



Tabel 4.10.  
Output Uji Reliabilitas Variabel Produktivitas Kerja Pegawai (Variabel Y)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.750	10

Berdasarkan tabel 4.8, 4.9 dan 4.10 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* ternyata  $> 0,60$  dan, hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan ketiga variabel sudah reliabel dan dapat dilanjutkan untuk menjadi bahan penelitian.

## **2. Pengujian Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas Data**

Regresi yang baik mensyaratkan adanya normalitas pada data penelitian atau pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabelnya. Uji normalitas model regresi dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik dengan melihat histogram dan normal *probability plot*. Apabila *ploting* data membentuk satu garis lurus diagonal maka distribusi data adalah normalberikut adalah hasil uji normalitas dengan menggunakan diagram.

Tabel 4.11  
Uji Normalitas Data

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

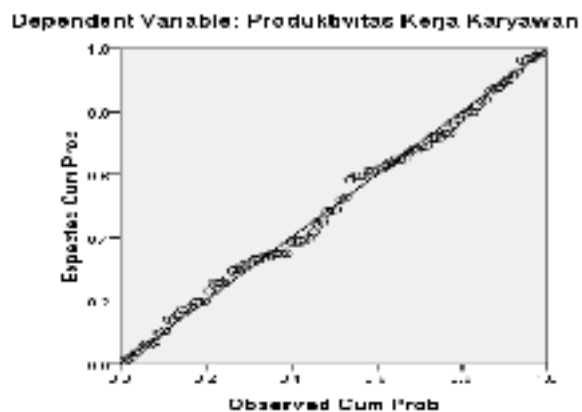
		Kepuasan Kerja	Motivasi Kerja	Produktivitas Kerja Pegawai
N		94	94	94
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	38.3085	38.2553	37.9362
	Std. Deviation	3.37615	3.38541	3.49441
Most Extreme Differences	Absolute	.181	.174	.130
	Positive	.104	.098	.087
	Negative	-.181	-.174	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		1.757	1.689	1.263
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004	.007	.032
a. Test distribution is Normal.				

Sumber : Data Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel Kolmogorov-Smirnov Test dapat diketahui apakah data penelitian telah terdistribusi normal atau tidak, dan hasil test distribution ternyata menunjukkan normal. Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada gambar Normal P-Plot berikut ini :

Gambar 4.1  
Output SPSS Normal P-Plot

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



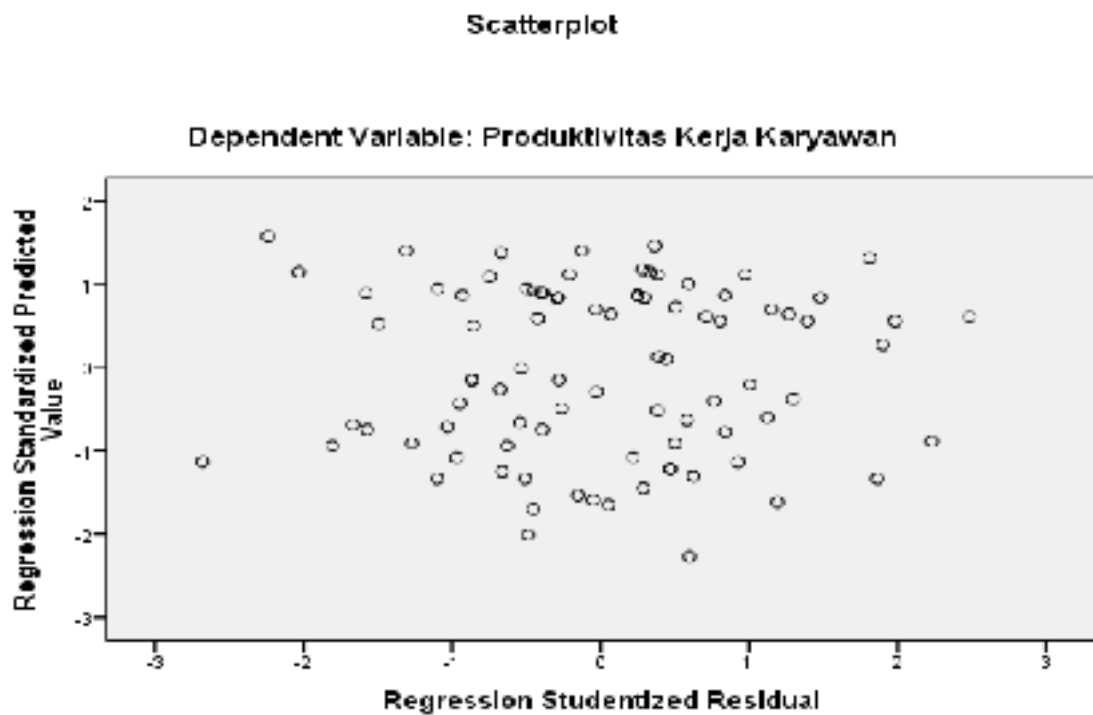
*Sumber data yang telah diolah*

Pada gambar 4.2 Normal P-Plot menunjukkan bahwa distribusi data cenderung mendekati garis distribusi normal, distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan, berarti data tersebut mempunyai pola seperti distribusi normal, artinya data tersebut sudah layak untuk dijadikan bahan dalam penelitian.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Gambar 4.2  
Output SPSS Grafik Histogram



*Sumber data yang telah diolah*

Dari grafik Histogram di atas diketahui bahwa titik-titik yang dihasilkan membentuk suatu pola grafik tertentu, sebaran data membentuk suatu grafik yang memiliki titik tertinggi pada garis vertikal nol. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastis.

### c Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat koefisien *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Menurut Imam Ghozali (2009: 96) bahwa : “Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai  $Tolerance \leq 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF \leq 10$ ”. Dengan kata lain data yang baik dapat dilihat apabila memiliki nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 dan apabila nilai *Tolerance* dan VIF tidak sesuai dengan ketentuan tersebut maka data penelitian mengandung multikolinearitas yang berarti tidak layak digunakan sebagai data penelitian. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas dari output SPSS yang dilakukan.

Tabel 4.12  
Uji Multikolinearitas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Kepuasan Kerja	.779	1.284
Motivasi Kerja	.779	1.284

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Pegawai

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  untuk variabel penelitian kepuasan kerja serta motivasi kerja, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

### 3. Pengujian Regresi Berganda

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap produktivitas kerja pegawai ( $Y$ ) digunakan regresi berganda dan dapat diketahui seperti tabel berikut ini :

Tabel 4.13  
Hasil Output Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.641	2.355		.697	.488
	Kepuasan Kerja	.087	.059	.084	1.458	.148
	Motivasi Kerja	.861	.060	.832	14.429	.000
a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Pegawai						

Hubungan positif antara kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap produktivitas kerja pegawai ( $Y$ ) ini juga dapat dilihat dari besarnya intersep yang diperoleh dari hasil perhitungan yang digunakan alat bantu SPSS 16.0 besarnya konstanta  $\alpha = 1,641$  dan  $bx_1 = 0,087$  serta  $bx_2 = 0,861$ . Dari besarnya nilai  $\alpha$ ,  $bx_1$  dan  $bx_2$  tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,641 + 0,087 X_1 + 0,861 X_2$$

Persamaan regresi berganda tersebut menunjukkan nilai konstanta  $\alpha = 1,641$  yang berarti apabila variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan motivasi kerja ( $X_2$ ) konstan, maka nilai dari produktivitas kerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 1,641. Persamaan regresi ini menunjukkan bahwa bilamana kepuasan kerja ( $X_1$ ) meningkat 1 persen maka akan memberikan pengaruh meningkatnya produktivitas kerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 8,7 %. Dari persamaan regresi ini juga menunjukkan bahwa bilamana motivasi kerja ( $X_2$ ) meningkat 1 persen maka akan memberikan pengaruh meningkatnya produktivitas kerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 86,1 %.

#### 4. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Selanjutnya untuk mengetahui keeratan pengaruh (signifikan) antara variabel bebas dan terikat perlu dilakukan pengujian hipotesis yang dapat diketahui berdasarkan tabel berikut.

Tabel 4.14  
Hasil Output Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.641	2.355		.697	.488
	Kepuasan Kerja	.087	.059	.084	1.458	.148
	Motivasi Kerja	.861	.060	.832	14.429	.000
a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Pegawai						

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Tabel 4.14 juga menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) = 14,429. Nilai  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ , dimana dengan jumlah  $n = 94$  berdasarkan tingkat kesalahan  $\alpha 0,05$  dan  $dk = n - 2$  diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,980. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa  $1,458 < 1,980$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, maka variabel kepuasan kerja tidak memiliki hubungan yang nyata (signifikan) dengan variabel produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) = 2,458. Nilai  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ , dimana dengan jumlah  $n = 94$  berdasarkan tingkat kesalahan  $\alpha 0,05$  dan  $dk = n - 2$  diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,458. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa  $14,429 > 1,980$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel motivasi kerja memiliki hubungan yang nyata (signifikan) dengan variabel produktivitas kerja pegawai.

## **5. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)**

Selanjutnya untuk mengetahui keeratan pengaruh (signifikan) antara variabel bebas dan terikat secara serentak perlu dilakukan pengujian hipotesis yang dapat diketahui berdasarkan tabel berikut.

Tabel 4.15  
Hasil Output Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	868.143	2	434.071	147.679	.000 <sup>a</sup>
	Residual	267.475	91	2.939		
	Total	1135.617	93			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja.

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Pegawai

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui nilai  $F_{hitung} = 147,679$ . Nilai  $F_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ , dimana dengan jumlah  $n = 94$  berdasarkan tingkat kesalahan  $\alpha 0,05$  diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa  $147,679 > 3,09$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan motivasi kerja ( $X_2$ ) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel produktivitas kerja pegawai.

## 6. Pengujian Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel  $X_1$  kepuasan kerja dan variabel  $X_2$  motivasi kerja terhadap variabel  $Y$  produktivitas kerja pegawai dihitung dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 16.0 seperti tabel di bawah ini :



Tabel 4.16  
Hasil Output Determinasi  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.874 <sup>a</sup>	.764	.759	1.71443	.764	147.679	2	91	.000	2.225

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja.

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Pegawai

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel  $X_1$  kepuasan kerja dan variabel  $X_2$  motivasi kerja terhadap variabel Y produktivitas kerja pegawai digunakan uji determinasi. Berdasarkan Tabel 4.16 dengan nilai R Square 0,764 diketahui bahwa pengaruh perencanaan dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai sebesar 0,764 atau 76,4 % sedangkan sisanya sebesar 23,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja) berpengaruh terhadap Y (Produktivitas Kerja Pegawai).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah menganalisa data dan mendapatkan hasil penelitian serta diuraikan dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara, dimana hal ini menunjukkan pegawai kurang merasakan adanya kepuasan kerja pada perusahaan, sehingga kepuasan kerja pegawai berusaha kurang mendukung perbaikan kinerja pegawai.
2. Motivasi kerja mempengaruhi secara signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur Sumatera Utara, dimana pegawai merasa motivasi kerja yang diberikan perusahaan sangat mendukung pegawai untuk bekerja lebih baik dan meningkatkan produktivitas kerja pegawai.
3. Berdasarkan uji Determinasi diketahui besar persentase pengaruh variabel  $X_1$  motivasi kerja dan variabel  $X_2$  kepuasan kerja terhadap variabel  $Y$  produktivitas kerja pegawai diketahui dari nilai R Square = 0,764 artinya bahwa besar pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai sebesar 0,764 atau 76,4 % sedangkan sisanya sebesar 23,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Mengingat kepuasan kerja kurang berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai, hendaknya perusahaan terus meningkatkan kepuasan kerja bagi pegawai perusahaan sehingga kepuasan kerja pegawai dapat mendukung peningkatan kinerjanya.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis, motivasi kerja sangat berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai, maka motivasi kerja di perusahaan hendaknya dapat lebih ditingkatkan terus penerapannya agar produktivitas kerja pegawai dapat meningkat dengan baik.
3. Mengingat masih ada faktor lain selain motivasi kerja dan kepuasan kerja yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai, maka perlu kiranya dilakukan penelitian lanjutan terhadap faktor lainnya yang diduga dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R. (2018). Pengaruh Kemampuan Berwirausaha dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Individu Pada Member PT. Ifaria Gemilang (IFA) Depot Sumatera Jaya Medan. *JUMANT*, 8(2), 103-110.
- Asih, S. (2018). PENGARUH KONTRIBUSI PAJAK DAERAH, PENDAPATAN ASLI DAERAH, RETRIBUSI DAERAH DAN BAGI HASIL PAJAK TERHADAP BELANJA DAERAH DENGAN PERTUMBUHAN EKONOMI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PEMERINTAH KABUPATEN DAN KOTA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(1), 177-191
- Aspan, H., I. M. Sipayung, A. P. Muharrami, and H. M. Ritonga. (2017). "The Effect of Halal Label, Halal Awareness, Product Price, and Brand Image to the Purchasing Decision on Cosmetic Products (Case Study on Consumers of Sari Ayu Martha Tilaar in Binjai City)". *International Journal of Global Sustainability*, ISSN 1937-7924, Vol. 1, No. 1, pp. 55-66.
- Aspan, H., F. Milanie, and M. Khaddafi. (2015). "SWOT Analysis of the Regional Development Strategy City Field Services for Clean Water Needs". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 5, No. 12, pp. 385-397.
- Aspan, H. (2017). *Aspek Hukum Dalam Bisnis: Tinjauan Atas Masalah Perlindungan Hukum Pemegang Saham Minoritas dan Masalah Penggabungan Perusahaan (Merger)*. ISBN 9786022692362, Halaman Moeka, Jakarta.
- Aspan, H., F. Milanie, A.K. Sari. (2016). "The Effect of Public Participation, Transparency, and Accountability on the Efficiency of the Distribution of the School Operational Support Funds (BOS) in Tebing Tinggi City (Case Study of Taman Siswa College)". *Prosiding International Conference on Education for Economics, Business, and Finance (ICEEBF) 2016 Universitas Negeri Malang*, ISSN (Print) 2540-8372 ISSN (Online) 2540-7481, pp. 248-259.
- Aspan, H., M. Khaddafi, I. Lestari. (2016). "The Effect of Local Taxes, Local Levies, General Allocation Funds (DAU), and Special Allocation Funds (DAK) to the Government Capital Expenditures of Banda Aceh City". *Prosiding International Conference on Economics, Education Business and Accounting (ICEEBA) 2016 Universitas Negeri Semarang*, pp. 513-526.
- Aspan, H. (2013). *Ekonomi dan Bisnis Internasional: Kajian Kebijakan Perdagangan Luar Negeri Indonesia Dalam Menghadapi Pemberlakuan AFTA*, ISBN 9786028892087, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Aspan, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Cara Jitu Memilih Perusahaan*, ISBN 9786028892088, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Pramono, C. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR HARGA OBLIGASI PERUSAHAAN KEUANGAN DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 62-78.
- Fadly, Y. (2015). *Kondisi dan Kritik Sosial pada Masa Rezim Orde Baru dalam Puisi-Puisi WS Rendra*.
- Indrawan, M. I., Nasution, M. D. T. P., Adil, E., & Rossanty, Y. (2016). A Business Model Canvas: Traditional Restaurant "Melayu" in North Sumatra, Indonesia. *Bus. Manag. Strateg*, 7(2), 102-120.

- Indrawan, M. I., & SE, M. (2015). Pengaruh Promosi Jabatan dan Mutasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan. *Jurnal ilmiah INTEGRITAS*, 1(3).
- Sari, I. (2018). Motivasi belajar mahasiswa program studi manajemen dalam penguasaan keterampilan berbicara (speaking) bahasa Inggris. *JUMANT*, 9(1), 41-52.
- Nasution, A. P. (2019). IMPLEMENTASI E-BUDGETING SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN TRANPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DAERAH KOTA BINJAI. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 9(2), 1-13.
- Nasution, D. A. D. (2018). Analisis pengaruh pengelolaan keuangan daerah, akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja rintah. *Jurnal Studi Akuntansi & Keuangan*, 2(3), 149-162.
- Malikhah, I. (2019). PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI. *JUMANT*, 11(1), 67-80.
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Langkat Nusantara Kepong Kabupaten Langkat. *JUMANT*, 9(1), 115-132.
- Anwar Prabu Mangkunegara (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesepuluh. Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- (2014). *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Ketujuh. Bandung : Penerbit PT. Refika Aditama.
- Arif Pratisto (2009). *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*, Penerbit : PT. Elex Media Komputenso, Jakarta.
- Erlina dan Sri Mulyani (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis, untuk Akuntansi dan Manajemen*. Terbitan Pertama. Medan : USU Press.
- Imam Ghozali (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Semarang : Penerbit Balai Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iman, Indra dan Siswandi (2009). *Aplikasi Manajemen Perusahaan Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Edisi Kedua. Penerbit: Mitra Wacana Media Jakarta.
- Kaswan (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Cetakan Kesatu. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Manullang, M (2019). *Dasar-dasar Manajemen*. Cetakan Keduapuluh satu. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Muhammad Nisfiannoor (2009). *Pendekatan Statistika Modern*. Jakarta : Penerbit Salemba Humanika.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-16. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Suwatno dan Donni Priansa (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi, Publik dan Bisnis*. Cetakan Kedua. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Tampubolon, Manahan P (2012). *Perilaku Keorganisasian (Organization Behavior)*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.

Wibowo (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Cetakan Kelima. Jakarta : Penerbit Rajawali Pers.

Wiratna Sujarweni (2014). *Metodologi Penelitian, Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press.