

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Disain penelitian menggunakan studi pengujian hipotesis (Silalahi, 2003:55) yang merupakan penelitian tentang fenomena yang diamati dengan cara menjelaskan dalam bentuk hubungan dan pengaruh antar variabel.

Jenis studi pengujian hipotesis ini disebut dengan regresional. Sugiyono (2004:150) mengemukakan penelitian regresional bertujuan mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berpengaruh terhadap variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien regresi.

3.2. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel dalam penulisan skripsi, sebagai berikut :

3.2.1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), dan kebutuhan perwujudan diri (x_5).

3.2.2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

3.3. Definisi Operasional

1. Kebutuhan fisiologis sebagai variabel bebas (x_1), adalah kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, dan hal-hal lain yang penting untuk



kehidupan. Variabel x_1 diukur dengan : menurut pendapat Anda nilai gaji anda lebih besar terhadap beban pekerjaan yang harus diselesaikan; menurut pendapat Anda gaji yang diterima dari perusahaan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari; dan menurut pendapat Anda tunjangan yang diberikan oleh perusahaan adalah mencukupi.

Kebutuhan rasa aman sebagai variabel bebas (x_2), adalah kebutuhan akan perlindungan dari ancaman dan bahaya. Variabel x_2 diukur dengan : Perusahaan sangat memperhatikan dalam penyediaan alat-alat keselamatan kerja guna menjaga keamanan pelaksanaan kerja sehari-hari; Perusahaan sangat memperhatikan dalam pengadaan peraturan tentang keselamatan kerja guna menjaga keamanan pelaksanaan kerja sehari-hari; dan Perusahaan memberikan perlindungan hukum terhadap Anda.

Kebutuhan sosial sebagai variabel bebas (x_3), adalah kebutuhan cinta, kasih sayang, diterima sebagai anggota kelompok sosial. Variabel x_3 diukur dengan : secara umum Anda menjalin hubungan yang akrab dengan rekan sekerja di Perusahaan; secara umum hubungan dengan atasan tempat Anda bekerja terjalin dengan baik; dan Anda selalu mendapat informasi tentang segala hal yang terjadi di lingkungan Anda bekerja.

4. Kebutuhan penghargaan sebagai variabel bebas (x_4), adalah kebutuhan memiliki harga diri yang stabil dan tinggi, dan kebutuhan untuk dihormati orang lain, di mana kebutuhan meliputi keinginan untuk berkecukupan, prestasi, reputasi dan status. Variabel x_4 diukur dengan : Perusahaan selalu memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi; Perusahaan selalu

mengakui reputasi Anda sesuai dengan prestasi yang Anda capai; dan Anda merasa sangat dihargai oleh atasan maupun perusahaan dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.

5. Kebutuhan perwujudan diri sebagai variabel bebas (x_5), adalah kebutuhan untuk mengembangkan potensi kecakapan, untuk menjadi orang yang dipercaya orang lain bahwa mampu berbuat (pengungkapan diri). Variabel yang diukur dengan : Perusahaan sangat memberikan kesempatan bagi karyawan-karyawan untuk maju dan mengembangkan diri, misalnya dengan mengikuti karyawan dalam pendidikan, pelatihan, penataran; Perusahaan sangat memberikan kesempatan kepada Anda untuk menyelesaikan pekerjaan lebih menantang; dan Perusahaan mau mendengar keluhan karyawan berkaitan dengan pekerjaannya.

Kinerja karyawan sebagai variabel terikat (Y), adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Variabel Y diukur dengan : karyawan dapat bekerjasama dengan pemimpin dalam menyelesaikan tugas-tugas perusahaan; karyawan dapat bekerjasama dengan rekan sejawat dalam menyelesaikan tugas-tugas perusahaan; Karyawan mampu bekerja dalam tim kerja dalam menyelesaikan pekerjaan; karyawan selalu bersedia membantu rekan sejawat yang menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan; karyawan aktif dalam berbagai kegiatan di luar pekerjaan yang diadakan oleh perusahaan; karyawan memahami seluruh kebijakan dan peraturan perusahaan; karyawan selalu datang tepat waktu; karyawan selalu



menjalankan perintah atau instruksi pimpinan; karyawan tidak pernah meninggalkan pekerjaan atau mangkir; karyawan mematuhi peraturan atau tata tertib perusahaan; Karyawan memahami semua ketentuan dalam bekerja (*job description*); karyawan memiliki ketrampilan/keahlian yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan; karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan; Karyawan dapat menyelesaikan tugas sehari-hari dengan baik; dan karyawan dapat menyesuaikan diri terhadap pekerjaan atau tugas-tugas baru dengan baik.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Pada sub bab ini membahas 3 jenis strategi penelitian, sebagai berikut :

3.4.1. Populasi

Menurut Silalahi (2003:59) "Populasi, adalah mencatat semua elemen yang diselidiki, menyelidiki semua obyek, semua gejala atau peristiwa".

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para *Teller* PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya sebanyak 50 karyawan.

3.4.2. Sampel

Menurut Silalahi (2003:61) "Sampel harus diambil representatif, artinya mewakili seluruh populasi".

Adapun sampel yang diambil sebanyak 50 karyawan Bagian *Teller* yang bekerja di PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya dan dilakukan per bulan Maret 2006.



3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode total sampling. Adapun menurut Silalahi (2003:79) "Metode total sampling yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sampel.

Dengan jumlah populasi adalah 50 karyawan, maka peneliti akan mengambil sampel semua populasi tersebut sebagai sampel penelitian. Dengan demikian penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian populasi.

3.5. Jenis dan Sumber Data

Pada penulisan skripsi memerlukan jenis dan sumber data, yaitu :

3.5.1. Jenis Data

Menurut jenisnya data yang dipergunakan dalam penelitian ini, adalah :

1. Data kuantitatif merupakan hasil penelitian yang dinyatakan dalam kumpulan angka-angka (jawaban kuesioner).
2. Data kualitatif merupakan hasil penelitian yang dinyatakan dalam kumpulan pendekatan teoritis.

3.5.2. Sumber Data

Penggolongan pada sumber data yang digunakan untuk penyusunan penulisan skripsi ini, sebagai berikut :

1. Data primer, adalah data yang diperoleh dicatat langsung dari PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya yang didapat yaitu literatur-literatur yang berkaitan dengan tema skripsi dan info majalah BCA.



3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode, sebagai berikut :

1. Riset kepustakaan, adalah cara mengumpulkan data berdasarkan pada teori yang penulis peroleh dari literatur yang ada hubungannya, dengan permasalahan yang disajikan.

Riset lapangan, adalah cara mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung ke obyek penelitian sesuai dengan permasalahan yang disajikan, adalah :

- a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti, hal ini sangat membantu dalam suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan penyajian dan analisis data yang dilakukan dengan metode ilmiah yang hasilnya dapat memberikan suatu kesimpulan yang berguna bagi semua pihak.

- b. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan jalan mencatat data dari perusahaan.

- c. Kuesioner

Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tentang indikator-indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini.

3.7. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data menggunakan skala pengukuran skala interval, yaitu memberikan skor nilai pada jawaban responden dengan 5 respon kategori sangat tidak setuju sampai sangat setuju.



Adapun menurut Singarimbun dan Effendi (1995:111), menyebutkan :

“Skala likert, yaitu suatu pengukuran skala dengan 5 respon kategori “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”, yaitu :

1. Sangat tidak setuju diberi nilai 1.
2. Tidak setuju diberi nilai 2.
3. Cukup setuju diberi nilai 3.
4. Setuju diberi nilai 4.
5. Sangat setuju diberi nilai 5”.

3.8. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Teknik pengujian validitas dan reliabilitas dikemukakan, sebagai berikut :

3.8.1. Teknik Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2004:109) “Pengujian validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur”. Teknik pengujian validitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut telah valid (sahih). Teknik pengujian validitas digunakan dengan Uji Korelasi Produk Momen Pearson melalui program SPSS 11.0.

3.8.2. Teknik Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2004:126) “Pengujian reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik belah dua (*split half*)”. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut telah reliabel (andal), dengan menggunakan rumus Spearman Brown.

3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Pada analisis ini, dikemukakan 2 teknik yaitu sebagai berikut :



3.9.1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dengan menggunakan analisis linier berganda yang diolah dengan bantuan alat komputer melalui program SPSS 11.0. Ada beberapa teknik analisis data, sebagai berikut :

1. Analisis Regresi linier berganda

Menurut Alhusin (2003:203) "Analisis regresi linier berganda adalah analisa regresi yang dilakukan antara satu variabel dependent dengan beberapa (lebih dari satu) variabel independent".

Menurut Dajan (1986:399) "Model analisis regresi, yaitu :

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + e_i$$

Keterangan :

y = Kinerja karyawan

x_1 = Kebutuhan fisiologis

x_2 = Kebutuhan rasa aman

x_3 = Kebutuhan sosial

x_4 = Kebutuhan penghargaan

x_5 = Kebutuhan perwujudan diri

e_i = Faktor pengganggu

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

β_0 = Konstanta (*intercept*)

2. Analisis Koefisien Determinasi

Sedangkan untuk mengetahui apakah model analisis tersebut cukup layak digunakan untuk pembuktian selanjutnya dan untuk mengetahui seberapa



besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat, perlu untuk diketahui nilai R^2 (koefisien determinasi) menggunakan rumus :

$$R^2 = \frac{ESS}{RSS} \quad (\text{Sudjana, 1990:101})$$

di mana :

ESS = *Explained sum of square* (jumlah kuadrat regresi)

RSS = *Residual sum of square* (jumlah kuadrat total)

Karakteristik utama dari R^2 adalah :

1. Tidak mempunyai nilai negatif.
2. Nilai berkisar antara 0 dan 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$.

Adapun tujuannya, adalah bahwa untuk mengetahui seluruh variabel bebas yaitu x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 dapat menjelaskan variabel tidak bebas (tergantung) yaitu Y , dan diketahui jumlah sisanya yang mempengaruhi variabel selain x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 .

3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis

Teknik pengujian hipotesis dikemukakan 2 pengujian, sebagai berikut :

1. Uji F

Menurut Alhusin (2003:203) "Uji F, adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh atau tidak secara keseluruhan variabel x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 terhadap Y ". Adapun Alhusin (2003:203) mengemukakan prosedur pengujian uji F :

- a. $H_0 : \beta_i = 0$ (x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Y).

$H_1 : \beta_i \neq 0$ (x_1 , x_2 , x_3 , x_4 , dan x_5 secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y).



- b. Dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas ($n - k - 1$),
yaitu : n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel.

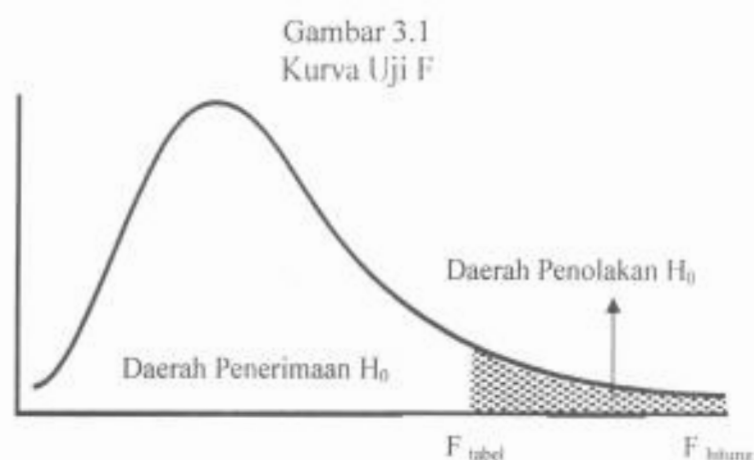
- c. Dengan F_{hitung} sebesar :

$$F_{hitung} = \frac{ESS}{RSS} \dots \dots \dots (\text{Alhusin; 2003:124})$$

di mana : ESS (*explained sum of square*) = jumlah kuadrat regresi.

RSS (*residual sum of square*) = jumlah kuadrat kesalahan pengganggu.

- d. Kurva pengujian uji F, sebagai berikut :



Sumber : Supranto, J., 2001, *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Edisi Keenam, Jilid 2, Erlangga, Jakarta, hal. 135.

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_1 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

2. Uji t

Menurut Alhusin (2003:205) “Uji t, adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara individu variabel bebas”. Adapun Alhusin (2003:205) mengemukakan prosedur pengujian uji t, sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 : \beta_i \neq 0$ (ada pengaruh)

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)} \quad (\text{Supranto; 1997:120})$$

dengan derajat kebebasan sebesar $n - k - 1$

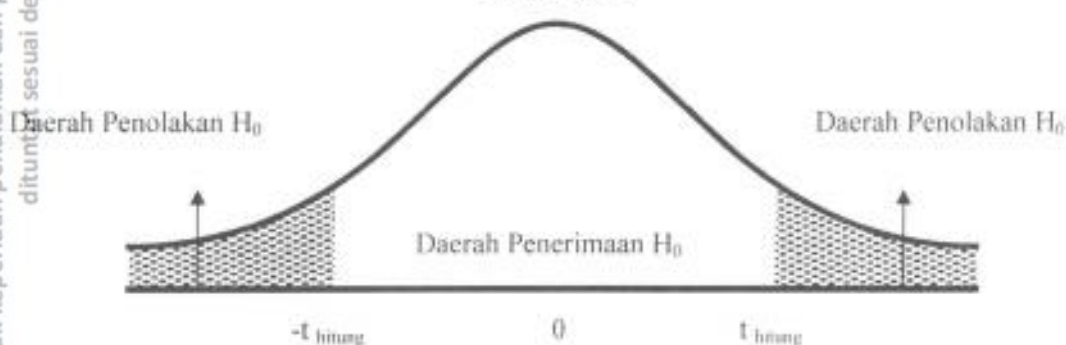
Keterangan :

β_i = Koefisien regresi n = Jumlah sampel

Se = Standar error k = Parameter regresi

Daerah kritis H_0 melalui kurva distribusi t , sebagai berikut :

Gambar 3.2
Kurva Uji t



Sumber : Alhusin, 2003, *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 10 for Windows*, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 190.

Syarat :

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.



3. Uji Asumsi Klasik

Pada asumsi klasik dikemukakan 4 uji asumsi klasik sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Menurut Alhusin (2003:223) “Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel *independent*, variabel *dependent* atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak”.

Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya), di mana pengujian otokorelasi data dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson.

Untuk menguji ada tidaknya otokorelasi digunakan pengujian Durbin-Watson (Durbin-Watson Test For Autocorrelation) dengan rumus :

$$d_w = \sum \frac{(e_t - e_{t-1})^2}{e_t^2} \quad (\text{Alhusin, 2003:220})$$

Prosedur pengujian :

1. Menentukan formulasi hipotesis.

H_0 : tidak ada otokorelasi.

H_1 : ada otokorelasi positif/negatif.



2. Menentukan kriteria pengujian :

H_0 diterima jika $d_w > d_u$.

H_0 ditolak jika $d_w < d_i$.

di mana :

d_w = nilai Durbin-Watson.

d_i dan d_u = nilai d tabel yang ditentukan dengan n dan k tertentu dan

$$\alpha = 0,05$$

Adapun petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya otokorelasi, sebagai berikut :

1. Angka d_w di bawah -2 berarti ada otokorelasi positif.
2. Angka d_w di antara -2 sampai +2 berarti tidak otokorelasi.
3. Angka d_w di atas +2 berarti ada otokorelasi negatif.

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Alhusin (2003:221) "Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas"

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*, di mana ketentuannya adalah :

1. Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1.
2. Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1.

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Alhusin (2003:221) "Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut uji heteroskedastisitas".



Model regresi yang baik adalah tidak terjadi uji heteroskedastisitas. Pengujian ada tidaknya masalah heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji koefisien korelasi pearson.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Dalam gambaran umum obyek penelitian berisikan gambaran secara singkat tetapi padat dan akurat serta konsisten mengenai obyek yang diteliti. Ada 4 hal gambaran umum obyek penelitian sebagai berikut :

4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia

Bank Central Asia yang juga dikenal dengan nama BCA didirikan pada tanggal 21 Pebruari 1957 di pusat perniagaan Jakarta dengan nama Bank Central Asia NV. Sejak pertama kali didirikan Bank Central Asia terus berkembang secara signifikan sehingga pada tahun 1977, Bank Central Asia telah menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Kemajuan Bank Central Asia terlihat pula dari total asset yang selalu meningkat dari Rp. 36,10 triliun di tahun 1996 menjadi Rp. 53,36 triliun pada akhir Desember 1997. Walaupun pada tahun 1998 total asset Bank Central Asia sempat turun saat terjadi rush namun pada posisi akhir Desember 1998 berhasil melewati posisi Desember 1997 sehingga menjadi Rp. 67,93 triliun, kemudian menjadi Rp. 96,45 triliun pada Desember 1999, dan pada akhir Desember 2002 telah mencapai Rp. 117.305 triliun. Kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dana pada Bank Central Asia merupakan salah satu asset terpenting yang dimiliki oleh Bank Central Asia. Bank Central Asia tumbuh menjadi Bank Retail/*Consumer* terbesar di Indonesia. Ini dibuktikan dengan besarnya jumlah nasabah Bank Central Asia per Desember 2002 mencapai 6,847 juta nasabah.

Kinerja yang mengesankan tersebut, mengantarkan Bank Central Asia berhasil keluar dari BPPN pada April 2000 sehingga kini statusnya bukan sebagai *Bank Take Over* (BTO) lagi. Kinerja ini menjadi dasar bagi Bank Central Asia untuk mengambil langkah strategis dengan melakukan *go public* di pasar modal. BPPN pada bulan Mei 2000 melalui *initial public offering* mendivestasikan 22,5% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikannya atas Bank Central Asia berkurang menjadi 70,3%. Sejak itu, Bank Central Asia menjadi perusahaan publik. Tahun 2001, BPPN melalui *public offering* ke dua mendivestasikan 88.800.000 lembar sahamnya yang merupakan 10% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikan BPPN atas Bank Central Asia menjadi 60,3%. Selanjutnya BPPN mendivestasikan 51% dari seluruh saham Bank Central Asia melalui *strategic private placement* yang dimenangkan oleh Farindo Investments (Mauritius) Limited pada tahun 2002.

Bank Central Asia senantiasa mengupayakan terjadinya keseimbangan antara keuntungan yang diperoleh dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan selalu menjaga kepercayaan nasabah, Bank Central Asia siap menghadapi era globalisasi. Pusat dari kegiatan BCA di Jakarta untuk mengembangkan bisnis perbankan dalam pelayanan terhadap masyarakat dan dapat menguasai pasar, maka dibukalah cabang-cabang utama dan cabang pembantu guna membantu masyarakat dalam mengadakan hubungan dagangnya melalui cabang-cabang BCA pada lokasi yang terdekat. Dengan pertama dibukanya di Jakarta, juga dibukanya Kantor Cabang Utama Darmo pada tanggal 10 Nopember 1990 dengan lokasi jalan Raya Darmo 5 Surabaya.



4.1.2. Misi Bank Central Asia

Dengan menerapkan manajemen profesional, Bank Central Asia turut menunjang pembangunan ekonomi Indonesia, memberikan jasa perbankan yang beragam dan berkualitas tinggi, khususnya kepada nasabah ritel dan komersial melalui jaringan kantor cabang yang tersebar luas serta mencapai *return on assets* di atas rata-rata industri perbankan nasional.

Dalam rangka mewujudkan cita-cita tersebut, Bank Central Asia menerapkan tiga strategi bisnis yang menjadi pilar dalam membangun sebuah bank yang sehat, terpercaya, dan sukses secara komersial. Ketiga pilar Bank Central Asia, sebagai berikut :

- Memperkokoh posisi sebagai bank transaksi yang menjadi pilihan nasabah.
- Meningkatkan fungsi intermediasi keuangan.
- Mengembangkan Bank Central Asia sebagai lembaga keuangan terkemuka.

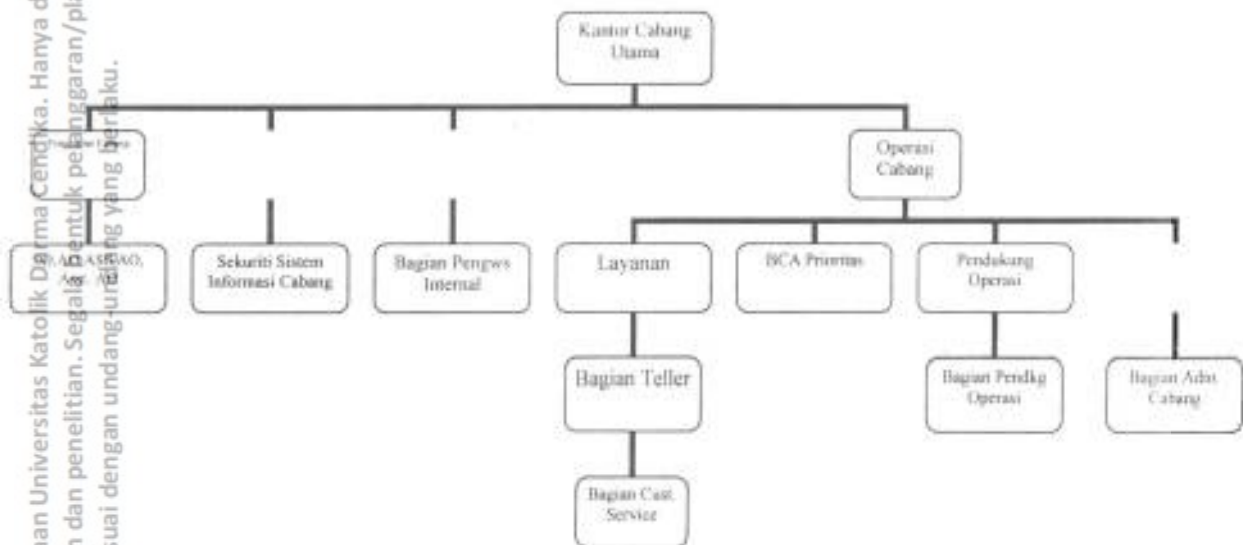
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia

Sebagai salah satu perusahaan berkembang di Indonesia PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya memiliki struktur organisasi dan manajemen perusahaan yang khusus agar dapat menjalankan usahanya secara pro aktif dan efisien. Organisasi, adalah alat untuk mencapai suatu tujuan dasar kerjasama, yang mempunyai bentuk atau susunan yang secara jelas dan formil merumuskan bidang tugas tiap-tiap unsur serta menegaskan hubungan antara yang satu dan yang lain dalam rangkaian hirarki. Susunan organisasi PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya tertuang pada tanggal 20 Oktober 1999 terdiri dari unsur-unsur



Perencanaan, Pelaksanaan, Pelayanan dan Pengawasan dapat dilihat pada gambar 4.1, sebagai berikut :

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. CABANG DARMO



Sumber data : PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya.

Pembagian tugas dari masing-masing bagian pada PT. Bank Central Asia

Tbk. Cabang Darmo Surabaya, secara garis besarnya dapat diuraikan :

1. Pemimpin Cabang Utama.

Tugas dan tanggungjawabnya, meliputi :

- Memmanagement semua kegiatan umum Kantor Cabang Utama.
- Memantau kemajuan usaha pokok Kantor Cabang dan mengadakan program perbaikan di mana perlu.
- Menyusun rencana pemasaran sesuai dengan pedoman dan pengarahan serta batasan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat.



- d. Melakukan kunjungan dalam rangka memelihara hubungan baik, dengan nasabah maupun dengan instansi terkait untuk memasarkan produk dan jasa BCA.
- e. Melakukan penilaian, menyetujui dan menolak kredit sesuai dengan batas kewenangan yang ditetapkan oleh kantor pusat.

Kepala Pemasaran Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan ruang lingkup tugasnya, demi kelancaran jalannya kegiatan pemasaran di cabang.

Account Officer (AO).

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu mendukung jalannya operasional di cabang secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang pemasaran dan kredit cabang agar dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

4. *Security Administrator.*

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memantau kepatuhan terhadap penerapan sistem pengamanan data, program, laporan komputer secara keseluruhan serta mengelola *user ID* dan *password* dari segenap unit kerja di Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang Pembantu di bawahnya/selanjutnya disebut KCU/KCP-nya sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.

5. Kepala Bagian Pengawasan Internal Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah memonitor secara aktif dan melakukan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnyanya atas pemantauan kepatuhan



terhadap pengamanan kontrol operasional sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.

6. Staf Pengawasan Internal Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah mendukung jalannya operasional di cabang sesuai dengan wewenang Kepala Bagian Pengawasan Internal Cabang atas pemantauan kepatuhan terhadap pengamanan kontrol operasional sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.

Kepala Operasional Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang sistem dan operasional cabang agar dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

Kepala Layanan.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang layanan dan memantau pelayanan kepada unit kerja yang dibawah yaitu *Teller* dan *Customer Service Officer*, serta bertanggung jawab langsung

kepada Kepala Operasional Cabang.

Kepala Bagian Teller.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahnya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan unit *Teller*.



10. Kepala Bagian *Customer Service Officer*.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan unit *customer service officer* (CSO).

11. Kepala Bagian BCA Prioritas.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif dalam hubungan internal dan eksternal dalam hal memberikan layanan lebih kepada nasabah dan yang memberi kontribusi lebih kepada BCA serta memberi pengarahan kepada bawahan sesuai wewenangnya, serta bertanggungjawab kepada Kepala Operasional Cabang.

12. *Customer Service Officer*.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, "*cross selling*" dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

13. *Teller*.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah memberikan jasa layanan transaksi baik yang bersifat transaksi tunai maupun non tunai kepada nasabah.

14. Kepala Pendukung Operasional.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan sistem operasional cabang agar dapat dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.



15. Kepala Bagian Pendukung Operasional.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan administrasi operasional deposit dan transfer; penerapan sistem dan prosedur serta program aplikasi di cabang; dan penerapan instalasi dan operasi komputer, ATM serta telekomunikasi termasuk perangkat keras dan lunak.

16. Staf Pendukung Operasional.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu mendukung jalannya operasional di cabang khususnya dalam mengisi kode *testkey* dari data yang akan dikirim maupun memverifikasi kebenaran kode *testkey* dari data yang diterima.

17. Kepala Administrasi Kantor.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya , serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya demi kelancaran jalannya unit keuangan di cabang, unit pembukuan di cabang, unit umum dan sekretariat di cabang, unit SDM di cabang, dan logistik agar dapat dicapai efisiensi dan efektivitas yang optimal.

18. Staf Administrasi Kantor.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu mendukung jalannya operasional di cabang secara aktif dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja dan bertanggungjawab kepada Kepala Administrasi Kantor demi kelancaran jalannya unit keuangan di cabang, unit pembukuan di cabang, unit umum dan



sekretariat di cabang, unit SDM di cabang, dan logistik agar dapat dicapai efisiensi dan efektivitas yang optimal.

4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia

Komitmen yang kuat dari manajemen Bank Central Asia untuk melakukan inovasi tiada henti telah membuahkan hasil yang menggembirakan. Kini, Bank Central Asia, sudah diakui sebagai bank yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, khususnya nasabah, dan menjadi salah satu bank pilihan untuk transaksi perbankan.

Hal tersebut dapat terwujud dengan dukungan beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Bank Central Asia, yaitu jaringan yang luas, penerapan teknologi perbankan, produk dan layanan yang inovatif dan beragam, Sumber Daya Manusia yang profesional, dan kepedulian terhadap lingkungan.

Jaringan Yang Luas

Bank Central Asia merupakan salah satu bank dengan delivery channel paling beragam. Terdiri dari kantor cabang, ATM, kartu kredit, debit, tunai, internet banking, dan mobile banking sehingga memberi keleluasaan dan alternatif yang luas bagi setiap nasabah untuk memilih cara yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing.

Per Desember 2003 Bank Central Asia telah memiliki 780 Kantor Cabang di seluruh Indonesia yang tersebar di 151 kota di 29 propinsi, dan 2 kantor perwakilan di luar negeri yakni di Hong Kong, dan New York. Bank Central Asia bekerja sama dengan 1.561 bank koresponden di 91 negara.



Jaringan luas ini memudahkan nasabah Bank Central Asia dalam melakukan transaksi perbankan dengan rekanan bisnis di seluruh dunia.

Dengan 2.340 ATM Bank Central Asia (per Desember 2002) yang tersebar di seluruh Indonesia memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti penarikan uang tunai dan pembayaran berbagai tagihan selama 24 jam sehari 7 hari seminggu, sampai akhir 2002 telah terdapat 5.688.000 pemegang kartu ATM Bank Central Asia. Selain cabang dan ATM, Bank Central Asia memiliki jaringan Debit yang terluas di Indonesia, dengan 9.792 Merchant, dan 20.429 terminal EDC per 31 Desember 2002. Bank Central Asia juga memiliki jaringan tunai, dengan 41 merchant yang menerima pengambilan uang tunai dari nasabah Bank Central Asia sambil berbelanja dengan jumlah EDC 4.182 buah. Disamping jaringan cabang, ATM, Debit, dan Tunai, per Desember 2002 BCA memiliki jaringan kartu kredit di 24.842 merchant dengan 586.740 pemegang kartu kredit Bank Central Asia.

Untuk melengkapi berbagai kemudahan kepada nasabah, tahun 2001 Bank Central Asia meluncurkan layanan internet banking klikBCA, disusul dengan Mobile Banking m-BCA.

2. Teknologi dan Sistem Informasi Yang Tepat Guna

Penggunaan teknologi canggih dan tepat guna merupakan kebutuhan untuk menunjang jaringan Bank Central Asia yang tersebar luas dan sarana pendukung untuk pengembangan produk. Itu semua merupakan komitmen Bank Central Asia untuk memberikan layanan yang nyaman bagi nasabah.





Pada tahun 1991, Bank Central Asia telah menggunakan *Very Small Aperture Terminal* (VSAT) untuk memudahkan komunikasi antarkantor cabang Bank Central Asia. Sistem komunikasi eksklusif melalui satelit tersebut memungkinkan kantor cabang BCA on-line. Sejak tahun 1992 komunikasi antar kantor cabang Bank Central Asia di Indonesia dan kantor pusat beserta seluruh jaringan ATM BCA telah dapat dilakukan langsung melalui satelit palapa. Pada tahun 2000, penggunaan sarana sistem telekomunikasi VSAT yang berbasis satelit untuk mendukung sistem terpusat di Bank BCA juga terus dikembangkan baik dari jumlah lokasi maupun jenis teknologinya. Di samping itu, dilakukan uji coba secara VSAT broadband untuk meningkatkan kapasitas dan kecepatan online dan pengiriman laporan. Sarana ini digunakan pula untuk menyediakan fasilitas internet/intranet bagi seluruh kantor cabang Bank Central Asia.

Seiring dengan meningkatnya intensitas transaksi internasional, Bank Central Asia menerapkan *Society of Worldwide Interbank Financial Telecommunication* (SWIFT) untuk mendukung terselenggaranya transaksi internasional yang cepat dan akurat. Tahun 1993 Bank Central Asia mulai menerapkan sistem sentralisasi dengan mengimplementasikan Sistem Pembukuan Terpadu (*Consolidated General Ledger*) disusul dengan implementasi Sistem Perbankan Terpadu (*Integrated Banking Sistem*) pada tahun 1994. Pada pergantian milenium, berkat kesiapan mengatasi masalah komputasi tahun 2000 atau MKT 2000 (Y2K Readiness), semua sistem informasi Bank Central Asia baik perangkat keras maupun piranti lunak telah berhasil melewati tahun 2000 dengan sukses.

Sejak tahun 2000 Bank Central Asia menerapkan sistem IT Security Policy yang menjadi dasar kebijakan serta prosedur untuk pengamanan dan integritas data/informasi Bank BCA. Masih di tahun yang sama, untuk meningkatkan sistem operasional, BCA menggunakan komputer *mainframe* IBM-X37 dengan kemampuan proses yang sangat besar dan pemakaian sarana penyimpanan data Storage Enterprise Network HDS-77000E.

Untuk meningkatkan *fault tolerance* pada komputer tandem yang menangani 1,2 juta transaksi elektronik per hari, pada tahun 2002, Bank Central Asia memasang tandem kedua untuk meningkatkan fleksibilitas dalam merawat dan mem-backup komputer tandem pertama. Pemasangan tandem kedua membantu mengurangi kemungkinan *downtime* pada jaringan transaksi.

Pada tahun 2002 Bank Central Asia mengaplikasikan pinpad untuk transaksi di *counter* dengan tujuan keamanan bagi nasabah, Bank Central Asia mengembangkan layanan internet banking, khusus untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang mengandalkan *Virtual Private Network* (VPN). VPN melindungi lalu lintas komunikasi antara komputer nasabah dan Bank Central Asia.



3. Produk Yang Inovatif dan Kompetitif

Tahun 1987 Bank Central Asia memasyarakatkan penggunaan kartu ATM Bank Central Asia. Kartu ATM Bank Central Asia memungkinkan nasabah mengambil uang tunai lewat ATM BCA yang terdapat pada lokasi-lokasi strategis maupun di cabang-cabang Bank Central Asia. Tahun 1989 Tahapan BCA memasyarakatkan tabungan berhadiah. Minat masyarakat yang besar terhadap Tahapan BCA mampu menghimpun dana masyarakat yang

cukup besar. Dalam layanan kartu kredit, BCA card center juga dipercaya untuk menerbitkan tiga macam kartu kredit utama dunia yaitu Visa Card, Mastercard, dan JCB Card.

Sejak tahun 1998 Kartu Paspur BCA berfungsi juga sebagai Kartu Debit BCA sehingga dapat dipakai pada *merchant-merchant* yang berlogo Debit BCA di seluruh Indonesia. Kenyamanan memiliki Kartu Paspur BCA terus bertambah karena pada perkembangan selanjutnya kartu ini juga berfungsi sebagai Kartu Tunai BCA yang dapat dipakai untuk menarik uang tunai pada outlet-outlet berlogo Tunai BCA pada waktu berbelanja.

Bank Central Asia menyambut hangat perkembangan internet dengan menyediakan layanan online banking via internet lewat www.klikbca.com. Internet dimanfaatkan oleh Bank Central Asia sebagai *delivery channel* yang memberi kemudahan pada nasabah dalam bertransaksi sekaligus memperkuat posisi Bank Central Asia sebagai PSA (*Payment Settlement Agency*) utama. Dilengkapi dengan KeyBCA dan biaya transaksi yang murah, klikBCA merupakan *delivery channel* alternatif dengan tingkat kenyamanan tinggi. Di penghujung tahun 2002 sudah terdapat 388.322 nasabah pengguna internet banking klikBCA.

Dengan mobile banking m-BCA, BCA memperkenalkan jasa layanan *online banking* melalui telepon seluler. Per Desember 2002, sebanyak 70.894 nasabah telah memanfaatkan layanan m-BCA dan sekitar 59% fitur ATM BCA telah direplikasikan ke dalam m-BCA. Dengan *mobile banking* m-BCA, Bank Central Asia memperkenalkan jasa layanan *online banking* melalui



telepon seluler. Kini sebanyak 70.894 nasabah telah memanfaatkan layanan m-BCA, dan sekitar 59% fitur ATM BCA telah direplikasikan ke dalam m-BCA.

Untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, Bank Central Asia juga mengembangkan jasa perbankan telepon dan *online banking*. Per Desember 2002, *call center* BCA menyediakan 2 jenis layanan yaitu *BCA by phone* dan Halo BCA. Fasilitas ini didukung oleh teknologi *Interactive Voice Respons* (IVR) untuk mengoptimalkan efisiensi layanan ini.

Produk PT. Bank Central Asia Tbk.

Produk PT. Bank Central Asia Tbk. sebagai berikut :

- a. Tabungan, adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang sifatnya fleksibel, memberi keleluasaan, dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat tanpa terikat jangka waktu tertentu. Jenis tabungan meliputi tahapan, tapres, dan BCA Dollar.
- b. Giro, adalah simpanan pihak ketiga kepada bank dalam mata uang rupiah atau valuta asing yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, *letter of authorization*, surat perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan.

Jenis giro meliputi giro rupiah, dan giro valuta asing.

- c. Deposito, adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dalam jangka waktu tertentu sesuai perjanjian.
- d. Perbankan Elektronik, meliputi :

1) ATM BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada nasabah rekening tabungan dan rekening pribadi untuk melakukan transaksi perbankan dengan kartu ATM Paspor BCA di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri).



2) Debit BCA.

Kartu untuk membayar barang atau jasa di toko-toko/*merchant* yang menerima pembayaran kartu ATM langsung dipotong saat transaksi.

3) Tunai BCA.

Fasilitas yang diberikan pemegang kartu ATM Paspor BCA untuk melakukan penarikan tunai pada merchant yang berlogo tunai BCA.

4) Internet Banking Klik BCA.

Fasilitas yang diberikan oleh BCA kepada nasabah untuk melakukan transaksi non cash melalui situs web www.klikbca.com.

5) Mobile Banking m-BCA.

Fasilitas perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi baik *financial* maupun non *financial* melalui *handphone*/telepon selular.

6) BCA by Phone.

Sarana untuk meningkatkan layanan dan kemudahan bagi nasabah BCA untuk memperoleh informasi suku bunga, mutasi harian, rekening giro dan tapres dan informasi tagihan kartu kredit melalui pesawat telepon.

e. Kartu Kredit, meliputi :

1) BCA Card.

Kartu kredit yang dikeluarkan oleh BCA yang memiliki jaringan luas di seluruh Indonesia dengan jasa-jasanya yang diberikan oleh bank.

2) BCA MasterCard.

Kartu MasterCard/Cirrus yang diterbitkan oleh bank lokal di Indonesia maupun Luar Negeri dapat melakukan transaksi di ATM BCA.



3) BCA Visa.

Kartu Visa/Plus yang diterbitkan oleh Bank Lokal yang ada di Indonesia sudah dapat melakukan transaksi di ATM BCA.

4) JCB.

Kartu kredit dari Japan Card Beureau yang diterbitkan oleh BCA.

f. Layanan Transaksi Perbankan, meliputi :

1) Safe Deposit Box.

BCA safe deposit untuk menyimpan benda-benda berharga dan menjamin keamanan barang berharga nasabah.

2) Pengiriman Uang.

Layanan kiriman uang dalam mata uang Rupiah maupun mata uang asing yang ditujukan kepada pihak penerima yang berdomisili baik di dalam maupun di luar negeri. Produk yang ditawarkan oleh BCA pada layanan kiriman uang meliputi kiriman uang dengan sarana *telegraphic transfer* maupun sarana *demand draft (bankdraft)* yaitu untuk kiriman dalam mata uang asing.

3) Inkaso dan Kliring.

Inkaso, yaitu jasa penagihan kepada nasabah atas warkat-warkat kliring yang dimilikinya termasuk warkat-warkat yang diterbitkan oleh bank yang berada di luar wilayah kliring bank yang memberikan jasa penagihan.

Kliring, yaitu cara penyelesaian utang piutang antara bank-bank peserta kliring dalam bentuk warkat/surat-surat berharga di suatu wilayah kliring di mana bank Indonesia sebagai tempat pertemuan antara bank-bank peserta.



4) Mata Uang Asing.

Terdiri dari 12 mata uang, meliputi : Australian Dollar (AUD), Canadian Dollar (CAD), Swiss Franc (CHF), Danish Krone (DKK), Euro (EUR), Great Britain Poundsterling (GBP), Hongkong Dollar (HKD), Japanese Yen (JPY), Saudi Arabian Riyal (SAR), Swedish Krona (SEK), Singapore Dollar (SGD), dan United States Dollar (USD).

5) Travellers Cheque.

Suatu warkat yang diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan bukan bank dalam bentuk pecahan nominal mata uang tertentu sebagai alat pembayaran atau pengganti uang tunai, yang biasanya digunakan orang yang akan melakukan perjalanan, hingga dikenal dengan nama cek perjalanan.

g. Fasilitas Ekspor–Impor.

1) Letter of Credit (L/C).

Merupakan janji bayar dari Bank Pembuka kepada pihak Eksportir sepanjang mampu menyerahkan dokumen yang sesuai dengan syarat dan kondisi L/C.

2) Negosiasi.

Merupakan pembayaran di muka kepada eksportir melalui pengambilalihan dokumen ekspor atas dasar L/C.

3) Diskonto.

Apabila memiliki tagihan atas L/C ekspor berjangka yang sudah diterima (*accepted*) Bank pembuka L/C, kepada dimungkinkan untuk menarik pembayaran terlebih dahulu dengan menjual tagihan tersebut kepada BCA.



4) *Documentary Collections.*

Selain L/C, nasabah dapat melakukan transaksi ekspor impor dengan menggunakan instrumen pembayaran *documentary collections*.

5. SDM Yang Profesional

Untuk mengelola berbagai asset tersebut Bank Central Asia juga mendidik dan melatih Sumber Daya Manusia secara terus menerus, baik di dalam maupun luar negeri, sehingga mampu beradaptasi dengan lingkungan perbankan Indonesia dan dunia yang terus berubah serta mampu mengantisipasi masa depan secara lebih baik.

Per Desember 2002, sejumlah 21.599 karyawan Bank Central Asia yang profesional di bidangnya masing-masing, siap melayani nasabah di seluruh Indonesia dengan salah satu motonya yakni "Sigap Menarik Antusias Ramah Teliti (SMART)". Bank Central Asia telah melakukan implementasi modul SAP *Human Ressources* yang akan mempermudah pengembangan SDM dan mengurangi proses manual.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian mengemukakan beberapa analisa yaitu :

4.2.1. Tanggapan-tanggapan Responden

Tanggapan-tanggapan responden terdiri dari variabel bebas memberikan kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5) dan variabel terikat kinerja karyawan (Y) ke dalam nilai prosentase yaitu :



1. Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan Fisiologis (x_1)

Kebutuhan fisiologis, adalah kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, dan hal-hal lain yang penting untuk kehidupan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.1 tentang tanggapan responden tentang kebutuhan fisiologis (x_1) dalam bentuk prosentase sebagai berikut :

Tabel 4.1
TANGGAPAN VARIABEL KEBUTUHAN FISILOGIS (x_1)

No.	Pertanyaan	Total	Rata-rata
1.	Menurut pendapat Anda nilai gaji anda lebih besar terhadap beban pekerjaan yang harus diselesaikan.	182	3,64
2.	Menurut pendapat Anda gaji yang diterima dari perusahaan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.	182	3,64
3.	Menurut pendapat Anda tunjangan yang diberikan oleh perusahaan adalah mencukupi.	181	3,62
	Total	545	10,90

Sumber : lampiran 2.

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi urutan pernyataan no. 1 dan 2 kebutuhan fisiologis (x_1) 3,64 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya menurut pendapat Anda nilai gaji anda lebih besar terhadap beban pekerjaan yang harus diselesaikan; dan menurut pendapat Anda gaji yang diterima dari perusahaan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sedangkan nilai rata-rata terendah urutan pernyataan no. 3 kebutuhan fisiologis (x_1) 3,62 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya menurut pendapat Anda tunjangan yang diberikan oleh perusahaan adalah mencukupi.

2. Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan Rasa Aman (x_2)

Kebutuhan rasa aman, adalah. kebutuhan akan perlindungan dari ancaman dan bahaya. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.2 tentang tanggapan



responden tentang kebutuhan rasa aman (x_2) dalam bentuk prosentase sebagai berikut :

Tabel 4.2
TANGGAPAN VARIABEL KEBUTUHAN RASA AMAN (x_2)

No.	Pertanyaan	Total	Rata-rata
1	Perusahaan sangat memperhatikan dalam penyediaan alat-alat keselamatan kerja guna menjaga keamanan pelaksanaan kerja sehari-hari.	188	3,76
	Perusahaan sangat memperhatikan dalam pengadaan peraturan tentang keselamatan kerja guna menjaga keamanan pelaksanaan kerja sehari-hari.	198	3,96
	Perusahaan memberikan perlindungan hukum terhadap Anda.	185	3,70
	Total	571	11,42

Sumber : lampiran 3.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi urutan pernyataan no. 2 kebutuhan rasa aman (x_2) 3,96 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya Perusahaan sangat memperhatikan dalam pengadaan peraturan tentang keselamatan kerja guna menjaga keamanan pelaksanaan kerja sehari-hari. Sedangkan nilai rata-rata terendah urutan pernyataan no. 3 kebutuhan rasa aman (x_2) 3,70 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya Perusahaan memberikan perlindungan hukum terhadap Anda.

3. Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan Sosial (x_3)

Kebutuhan sosial, adalah kebutuhan cinta, kasih sayang, diterima sebagai anggota kelompok sosial. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada



tabel 4.3 tentang tanggapan responden tentang kebutuhan sosial (x_3) dalam bentuk prosentase sebagai berikut :

Tabel 4.3
TANGGAPAN VARIABEL KEBUTUHAN SOSIAL (x_3)

No.	Pertanyaan	Total	Rata-rata
1	Secara umum Anda menjalin hubungan yang akrab dengan rekan sekerja di Perusahaan.	188	3,76
	Secara umum hubungan dengan atasan tempat Anda bekerja terjalin dengan baik.	193	3,86
	Anda selalu mendapat informasi tentang segala hal yang terjadi di lingkungan Anda bekerja.	191	3,82
	Total	572	11,44

Sumber : lampiran 4.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi urutan pernyataan no. 2 kebutuhan sosial (x_3) 3,86 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya secara umum hubungan dengan atasan tempat Anda bekerja terjalin dengan baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah urutan pernyataan no. 1 kebutuhan sosial (x_3) 3,76 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya secara umum Anda menjalin hubungan yang akrab dengan rekan sekerja di Perusahaan.

4. Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan Penghargaan (x_4)

Kebutuhan penghargaan, adalah kebutuhan memiliki harga diri yang stabil dan tinggi, dan kebutuhan untuk dihormati orang lain, di mana kebutuhan meliputi keinginan untuk berkecukupan, prestasi, reputasi dan status.

Untuk jelasnya, dapat dilihat tabel 4.4 tentang tanggapan responden tentang kebutuhan penghargaan (x_4) dalam bentuk prosentase yaitu :



Tabel 4.4
TANGGAPAN VARIABEL KEBUTUHAN PENGHARGAAN (x_4)

No.	Pertanyaan	Total	Rata-rata
1	Perusahaan selalu memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.	175	3,50
2	Perusahaan selalu mengakui reputasi Anda sesuai dengan prestasi yang Anda capai.	185	3,70
3	Anda merasa sangat dihargai oleh atasan maupun perusahaan dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.	192	3,84
Total		552	11,04

Sumber : lampiran 5.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi urutan pernyataan no. 3 kebutuhan penghargaan (x_4) 3,84 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya Anda merasa sangat dihargai oleh atasan maupun perusahaan dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Sedangkan nilai rata-rata terendah urutan pernyataan no. 1 kebutuhan penghargaan (x_4) 3,50 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya Perusahaan selalu memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.

5. Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan Perwujudan Diri (x_5)

Kebutuhan perwujudan diri, adalah kebutuhan untuk mengembangkan potensi kecakapan, untuk menjadi orang yang dipercaya orang lain bahwa mampu berbuat (pengungkapan diri).

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 4.5 tentang tanggapan responden tentang kebutuhan perwujudan diri (x_5) dalam bentuk prosentase sebagai berikut :



Tabel 4.5
TANGGAPAN VARIABEL KEBUTUHAN PERWUJUDAN DIRI (x_5)

No.	Pertanyaan	Total	Rata-rata
1	Perusahaan sangat memberikan kesempatan bagi karyawan-karyawan untuk maju dan mengembangkan diri, misalnya dengan mengikuti karyawan dalam pendidikan, pelatihan, penataran.	188	3,76
2	Perusahaan sangat memberikan kesempatan kepada Anda untuk menyelesaikan pekerjaan lebih menantang.	183	3,66
3	Perusahaan mau mendengar keluhan karyawan berkaitan dengan pekerjaannya.	211	4,22
	Total	582	11,62

Sumber : lampiran 6.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi urutan pernyataan urutan pernyataan no. 3 kebutuhan perwujudan diri (x_5) 4,22 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya Perusahaan mau mendengar keluhan karyawan berkaitan dengan pekerjaannya. Sedangkan nilai rata-rata terendah urutan pernyataan no. 2 kebutuhan perwujudan diri (x_5) 3,66 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya Perusahaan sangat memberikan kesempatan kepada Anda untuk menyelesaikan pekerjaan lebih menantang.

4.6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan, adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat tabel 4.6 tentang tanggapan responden tentang kinerja karyawan (Y) dalam bentuk prosentase yaitu :



Tabel 4.6
TANGGAPAN UNTUK VARIABEL KINERJA KARYAWAN (Y)

No.	Pertanyaan	Total	Rata-rata
1	Karyawan dapat bekerjasama dengan pemimpin dalam menyelesaikan tugas-tugas perusahaan.	183	3,66
2	Karyawan dapat bekerjasama dengan rekan sejawat dalam menyelesaikan tugas-tugas perusahaan.	179	3,58
3	Karyawan mampu bekerja dalam tim kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	195	3,90
4	Karyawan selalu bersedia membantu rekan sejawat yang menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.	193	3,86
5	Karyawan aktif dalam berbagai kegiatan di luar pekerjaan yang diadakan oleh perusahaan.	195	3,90
6	Karyawan memahami seluruh kebijakan dan peraturan perusahaan.	193	3,86
7	Karyawan selalu datang tepat waktu.	186	3,72
8	Karyawan selalu menjalankan perintah atau instruksi pimpinan.	183	3,66
9	Karyawan tidak pernah meninggalkan pekerjaan atau mangkir.	194	3,88
10	Karyawan mematuhi peraturan atau tata tertib perusahaan.	192	3,84
11	Karyawan memahami semua ketentuan dalam bekerja (job description).	179	3,58
12	Karyawan memiliki ketrampilan/keahlian yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.	198	3,96
13	Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan.	189	3,78
14	Karyawan dapat menyelesaikan tugas sehari-hari dengan baik.	203	4,06
15	Karyawan dapat menyesuaikan diri terhadap pekerjaan atau tugas-tugas baru dengan baik.	202	4,04
Total		2.864	57,28

Sumber : lampiran 7.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi urutan pernyataan urutan pernyataan no. 14 kinerja karyawan (Y) 4,06 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari nilai 2,5. Artinya karyawan dapat menyelesaikan tugas sehari-hari dengan baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah urutan pernyataan no. 2 dan 11 kinerja karyawan (Y) 3,58 merupakan nilai



bekerjasama dengan rekan sejawat dalam menyelesaikan tugas-tugas perusahaan, dan Karyawan memahami semua ketentuan dalam bekerja (*job description*).

4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada sub bab ini mengemukakan uji validitas dan reliabilitas, meliputi :

4.2.2.1. Uji Validitas

Uji validitas yang akan dikemukakan berdasarkan variabel bebas memberikan kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5) dan variabel terikat kinerja karyawan (y), sebagai berikut :

1. Uji validitas untuk kebutuhan fisiologis (x_1)

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden untuk kebutuhan fisiologis (x_1) lampiran 2 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 8 mengenai hasil uji validitas kebutuhan fisiologis (x_1). Adapun rekapitulasi dari lampiran 8 dapat dilihat pada tabel 4.7 mengenai hasil uji validitas variabel kebutuhan fisiologis (x_1) sebagai berikut :

Tabel 4.7
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEBUTUHAN FISIOLOGIS (x_1)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,8052	Valid
2	0,5942	Valid
3	0,8395	Valid

Sumber : lampiran 8



Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,361.

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 3 item dengan korelasinya > nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,361 yaitu item 1 sebesar $0,8052 > r_{tabel}$ 0,361, item 2 sebesar $0,5942 > r_{tabel}$ 0,361, dan item 3 sebesar $0,8395 > r_{tabel}$ 0,361. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

2. Uji validitas dengan korelasi untuk kebutuhan rasa aman (x_2)

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan rasa aman (x_2) lampiran 3 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 9 mengenai hasil uji validitas kebutuhan rasa aman (x_2). Adapun rekapitulasi dari lampiran 9 dapat dilihat pada tabel 4.8 mengenai hasil uji validitas variabel kebutuhan rasa aman (x_2) yaitu :

Tabel 4.8
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEBUTUHAN RASA AMAN (x_2)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,4162	Valid
2	0,4653	Valid
3	0,6773	Valid

Sumber : lampiran 9.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99%



dan $N = 50$ adalah 0,361. Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikan terdapat 3 item dengan korelasinya $>$ nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,361 yaitu item 1 sebesar $0,4162 > r_{\text{tabel}}$ 0,361, item 2 sebesar $0,4653 > r_{\text{tabel}}$ 0,361, dan item 3 sebesar $0,6773 > r_{\text{tabel}}$ 0,361. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikan dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

Uji validitas dengan korelasi untuk kebutuhan sosial (x_3)

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan sosial (x_3) lampiran 4 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 4 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 10 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas kebutuhan sosial (x_3). Adapun rekapitulasi dari lampiran 10 dapat dilihat pada tabel 4.9 mengenai hasil uji validitas variabel kebutuhan sosial (x_3) sebagai berikut :

Tabel 4.9
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEBUTUHAN SOSIAL (x_3)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,7275	Valid
2	0,9023	Valid
3	0,8993	Valid

Sumber : lampiran 10.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikan 99% dengan $N = 50$ adalah 0,361.

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan item yang korelasinya signifikan terdapat 3 item dengan korelasinya $>$ nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,361 yaitu item



1 sebesar $0,7275 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 2 sebesar $0,9023 > r_{\text{tabel}} 0,361$, dan item 3 sebesar $0,8993 > r_{\text{tabel}} 0,361$. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

4. Uji validitas dengan korelasi untuk kebutuhan penghargaan (x_4)

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan penghargaan (x_4) lampiran 5 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 5 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 11 mengenai hasil uji validitas kebutuhan penghargaan (x_4). Adapun rekapitulasi dari lampiran 11 dapat dilihat pada tabel 4.10 mengenai hasil uji validitas variabel kebutuhan penghargaan (x_4) yaitu :

Tabel 4.10
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL
KEBUTUHAN PENGHARGAAN (x_4)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,6881	Valid
2	0,2907	Valid
3	0,4019	Valid

Sumber : lampiran 11.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% atau 1% dan $N = 50$ adalah 0,361.

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 3 item dengan korelasinya $>$ nilai $r_{\text{tabel}} 0,01\%$ sebesar 0,361 yaitu item 1 sebesar $0,6881 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 2 sebesar $0,2907 > r_{\text{tabel}} 0,361$, dan item 3 sebesar $0,4019 > r_{\text{tabel}} 0,361$. Dengan demikian,



terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

5. Uji validitas dengan korelasi untuk kebutuhan perwujudan diri (x_5)

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan perwujudan diri (x_5) lampiran 6 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 6 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 12 mengenai hasil uji validitas kebutuhan perwujudan diri (x_5). Adapun rekapitulasi dari lampiran 12 dapat dilihat pada tabel 4.11 mengenai hasil uji validitas variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) yaitu :

Tabel 4.11
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL
KEBUTUHAN PERWUJUDAN DIRI (x_5)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,5292	Valid
2	0,5591	Valid
3	0,4126	Valid

Sumber : lampiran 12.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,361.

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 3 item dengan korelasinya $>$ nilai r_{tabel} 0,01% sebesar 0,361 yaitu item 1 sebesar $0,5292 > r_{tabel}$ 0,361, item 2 sebesar $0,5591 > r_{tabel}$ 0,361, dan item 3 sebesar $0,4126 > r_{tabel}$ 0,361. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.



6. Uji validitas dengan korelasi untuk kinerja karyawan (Y)

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kinerja karyawan (Y) lampiran 7 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 7 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 13 mengenai hasil uji validitas kinerja karyawan (Y). Adapun rekapitulasi dari lampiran 13 dapat dilihat pada tabel 4.12 mengenai hasil uji validitas variabel kinerja karyawan (Y) yaitu :

Tabel 4.12
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KINERJA KARYAWAN (Y)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,8339	Valid
2	0,8941	Valid
3	0,7809	Valid
4	0,7476	Valid
5	0,7349	Valid
6	0,6883	Valid
7	0,7716	Valid
8	0,7937	Valid
9	0,7667	Valid
10	0,7938	Valid
11	0,7471	Valid
12	0,7393	Valid
13	0,7923	Valid
14	0,7220	Valid
15	0,6359	Valid

Sumber ; lampiran 13.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,361.

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 7 item dengan korelasinya $>$ nilai r_{tabel} 0,01% sebesar



0,361 yaitu item 1 sebesar $0,8339 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 2 sebesar $0,8941 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 3 sebesar $0,7809 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 4 sebesar $0,7476 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 5 sebesar $0,7349 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 6 sebesar $0,6883 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 7 sebesar $0,7716 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 8 sebesar $0,7937 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 9 sebesar $0,7667 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 10 sebesar $0,7938 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 11 sebesar $0,7471 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 12 sebesar $0,7393 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 13 sebesar $0,7923 > r_{\text{tabel}} 0,361$, item 14 sebesar $0,7220 > r_{\text{tabel}} 0,361$, dan item 15 sebesar $0,6359 > r_{\text{tabel}} 0,361$. Dengan demikian, terdapat 15 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

4.2.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut telah reliabel (andal). Untuk pengujian reliabilitas dapat digunakan dengan metode *Alpha Cronbach* (Alpha) yang diolah dengan SPSS.

1. Uji reliabilitas untuk kebutuhan fisiologis (x_1)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan fisiologis (x_1) lampiran 2. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 8 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kebutuhan fisiologis (x_1).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,8513. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 8 diperoleh hasil uji



reliabilitas r_{hitung} variabel memberikan kemudahan (x_1) sebesar $0,8513 > r_{tabel}$ 0,361, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

2. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kebutuhan rasa aman (x_2)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan rasa aman (x_2) lampiran 3. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 9 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kebutuhan rasa aman (x_2).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,6908. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 9 diperoleh hasil uji reliabilitas r_{hitung} variabel kebutuhan rasa aman (x_2) sebesar $0,6908 > r_{tabel}$ 0,361, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

3. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kebutuhan sosial (x_3)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan sosial (x_3) lampiran 4. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 4 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 10 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kebutuhan sosial (x_3).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,9154. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 10 diperoleh hasil uji



reliabilitas r_{hitung} variabel kebutuhan sosial (x_3) sebesar $0,9154 > r_{tabel}$ 0,361, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

4. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kebutuhan penghargaan (x_4)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan penghargaan (x_4) lampiran 5. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 5 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 11 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kebutuhan penghargaan (x_4).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,6283. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 11 diperoleh hasil uji reliabilitas r_{hitung} variabel kebutuhan penghargaan (x_4) sebesar $0,6283 > r_{tabel}$ 0,361, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

5. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kebutuhan perwujudan diri (x_5)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kebutuhan perwujudan diri (x_5) lampiran 6. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 6 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 12 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kebutuhan perwujudan diri (x_5).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,6811. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 12 diperoleh hasil uji



reliabilitas r_{hitung} variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) sebesar $0,6811 > r_{tabel}$ 0,361, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

6. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kinerja karyawan (Y)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kinerja karyawan (Y) lampiran 7. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 7 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 13 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kinerja karyawan (Y).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 99% dan $N = 50$ adalah 0,9578. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 13 diperoleh hasil uji reliabilitas r_{hitung} variabel kinerja karyawan (Y) sebesar $0,9578 > r_{tabel}$ 0,361, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk kepentingan analisis data dengan statistik, yaitu analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui ada pengaruh yang positif antara kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya. Pada sub bab regresi linier berganda akan dikemukakan :

1. Model Analisis Regresi Linier Berganda

Langkah selanjutnya, adalah mengolah data dengan memasukkan data ke dalam komputer dengan menggunakan komputer dengan aplikasi program



SPSS 11.0, yaitu dengan cara analisis data statistik. Model analisis data yang dipergunakan dalam penelitian dengan regresi linier berganda, di mana persamaannya, yaitu : $y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5$.

Untuk diperolehnya model regresi tersebut di atas, terlebih dahulu diketahui data-data analisis regresi linier berganda. Data-data tersebut terdiri 5 variabel bebas yaitu kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5) dan variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Untuk lebih jelasnya, data-data analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada lampiran 14, kemudian data tersebut diolah dengan program SPSS 11.0 yaitu dengan analisis regresi linier berganda, di mana hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada lampiran 15. Hasil perhitungan analisis regresi berganda pada lampiran 15 dapat direkapitulasikan pada tabel 4.13, yaitu :

Tabel 4.13
REKAPITULASI HASIL REGRESI

Konstanta (a)	8,843	$t_{hitung} x_1$	7,959
Koefisien regresi (b_1)	4,689	$t_{hitung} x_2$	8,562
Koefisien regresi (b_2)	5,389	$t_{hitung} x_3$	4,737
Koefisien regresi (b_3)	2,083	$t_{hitung} x_4$	14,375
Koefisien regresi (b_4)	7,598	$t_{hitung} x_5$	6,795
Koefisien regresi (b_5)	4,586	<i>Level of Significant</i>	0,05
R Squared	0,876		
Koefisien Partial x_1	0,768		
Koefisien Partial x_2	0,791		
Koefisien Partial x_3	0,581		
Koefisien Partial x_4	0,908		
Koefisien Partial x_5	0,716		
F_{hitung}	62,352		

Sumber : lampiran 15.



Dari tabel 4.13 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda, yaitu : $y = 8,843 + 4,689x_1 + 5,389x_2 + 2,083x_3 + 7,598x_4 + 4,586x_5$. Dari persamaan regresi berganda tersebut di atas, dapat dijelaskan, yaitu :

Nilai konstanta (a) sebesar 8,843, artinya apabila variabel bebas tersebut sama dengan nol, maka diprediksikan kinerja karyawan (Y) sebesar 8,843 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan fisiologis (x_1) sebesar 4,689, berarti jika nilai kebutuhan fisiologis (x_1) naik satu satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 4,689 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai Kebutuhan rasa aman (x_2) sebesar 5,389, berarti jika nilai Kebutuhan rasa aman (x_2) naik satu satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 5,389 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai Kebutuhan sosial (x_3) sebesar 2,083, berarti jika nilai kebutuhan sosial (x_3) naik satu satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 2,083 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan penghargaan (x_4) sebesar 7,598, berarti jika nilai kebutuhan penghargaan (x_4) naik satu satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 7,598 satuan. Dan nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan perwujudan diri (x_5) sebesar 4,586, berarti jika nilai kebutuhan perwujudan diri (x_5) naik satu satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 4,586 satuan.



2. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.13 rekapitulasi hasil analisa regresi berganda di atas, nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,876, artinya seluruh variabel bebas yaitu kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5) dapat menjelaskan variabel terikat kinerja karyawan (Y) sebesar 87,60%, sedangkan 12,40% dipengaruhi oleh variabel selain kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5).

4.2.4. Pengujian Hipotesis

Pada sub bab pengujian hipotesis akan dikemukakan hasil SPSS 11.0 dengan membahas uji F dan uji t, sebagai berikut :

4.2.4.1. Pengujian secara simultan (Uji F)

Untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel bebas secara simultan atau keseluruhan terhadap variabel terikat digunakan uji F. Berdasarkan pada lampiran

15, diketahui analisis varians hubungan secara simultan atau keseluruhan, yaitu :

TABEL 4.14
ANALISIS VARIANS HUBUNGAN (ANOVA)

Source	Sum of Squares	D.F.	Mean Square	F	Sig.
Regression	5498,105	5	1099,621	62,352	0,000 ^a
Error	775,975	44	17,636		
Total	6274,080	49			

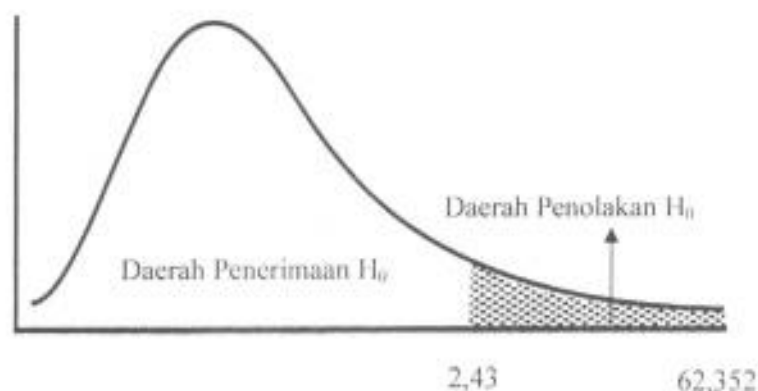
Sumber : data lampiran 15.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai F_{hitung} (62,352) > F_{tabel} pada df pembilang 5 dan df penyebut 44 sebesar 2,43, artinya ada pengaruh secara



serempak dan signifikan variabel kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5) terhadap kinerja karyawan (Y).

GAMBAR 4.2
KURVA UJI F



4.2.4.2. Pengujian secara parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat digunakan analisis uji t.

Dalam tabel 4.13 di atas merupakan tampilan hubungan regresi antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh secara parsial antara variabel kebutuhan fisiologis (x_1) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Langkah-langkah pengujian :

- a. $H_0 : b_1 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$$H_1 : b_1 \neq 0 \text{ (ada pengaruh)}$$

- b. *Level of significant* = $0,05/2 = 0,025$

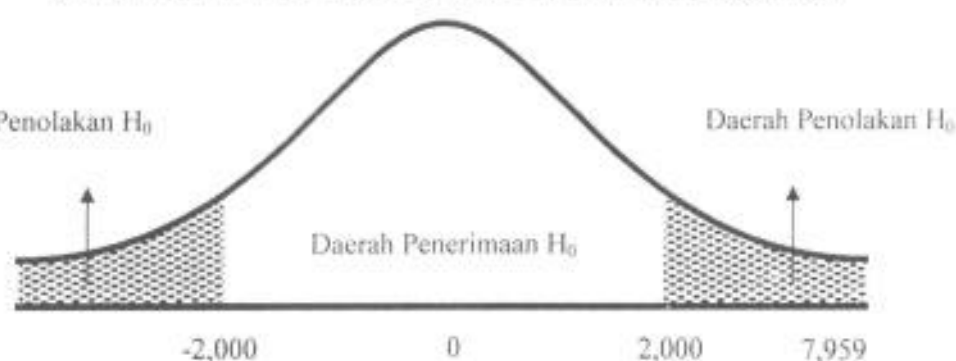
- c. t_{tabel} pada $df = 44$ sebesar 2,000



Dari perhitungan didapat $t_{hitung} (7,959) > t_{tabel} (2,000)$, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel kebutuhan fisiologis (x_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Nilai koefisien koefisien parsial untuk variabel memberikan kebutuhan fisiologis (x_1) sebesar 0,768 berarti bahwa variabel kebutuhan fisiologis (x_1) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

GAMBAR 4.3
KURVA UJI t VARIABEL KEBUTUHAN FISIOLOGIS (x_1)



Pengaruh secara parsial antara variabel kebutuhan rasa aman (x_2) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Langkah-langkah pengujian :

a. $H_0 : b_2 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 : b_2 \neq 0$ (ada pengaruh)

b. *Level of significant* = $0,05/2 = 0,025$

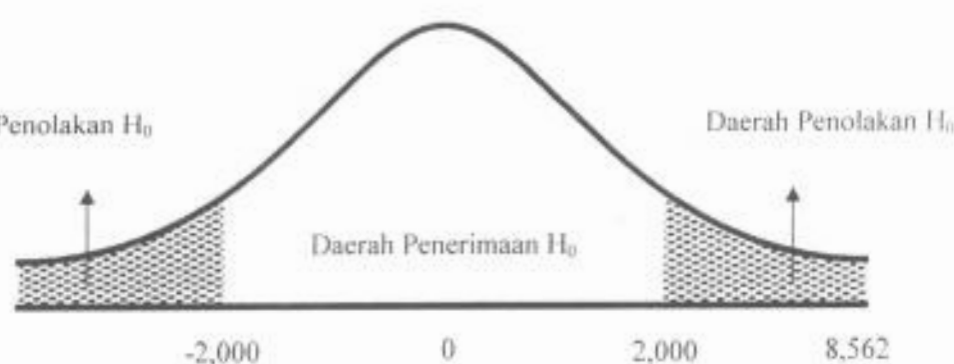
c. t_{tabel} pada $df = 44$ sebesar 2,000

Dari perhitungan didapat $t_{hitung} (8,562) > t_{tabel} (2,000)$, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel kebutuhan rasa aman (x_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).



Nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan rasa aman (x_2) sebesar 0,791 berarti bahwa variabel kebutuhan rasa aman (x_2) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

GAMBAR 4.4
KURVA UJI t VARIABEL KEBUTUHAN RASA AMAN (x_2)



Pengaruh secara parsial antara variabel kebutuhan sosial (x_3) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Langkah-langkah pengujian :

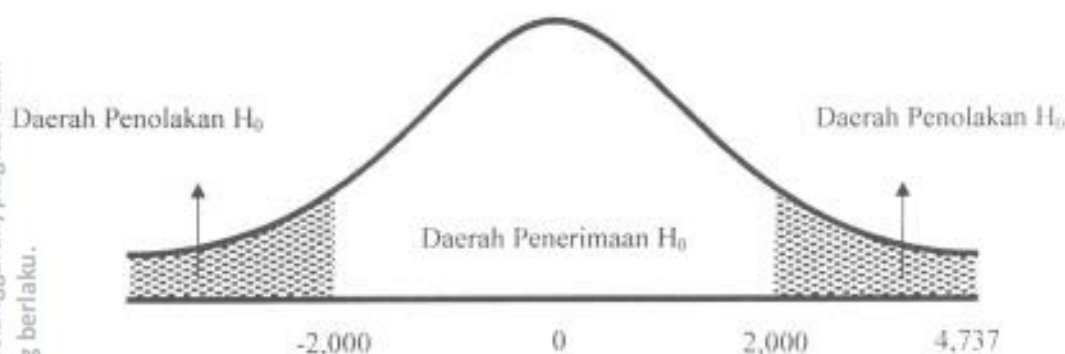
- $H_0 : b_3 = 0$ (tidak ada pengaruh)
- $H_1 : b_3 \neq 0$ (ada pengaruh)
- Level of significant* = $0,05/2 = 0,025$
- t_{tabel} pada $df = 44$ sebesar 2,000

Dari perhitungan didapat $t_{hitung} (4,737) > t_{tabel} (2,000)$, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel kebutuhan sosial (x_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan sosial (x_3) sebesar 0,581 berarti bahwa variabel kebutuhan sosial (x_3) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).



GAMBAR 4.5
KURVA UJI t VARIABEL KEBUTUHAN SOSIAL (x_3)



Pengaruh secara parsial antara variabel kebutuhan penghargaan (x_4) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Langkah-langkah pengujian :

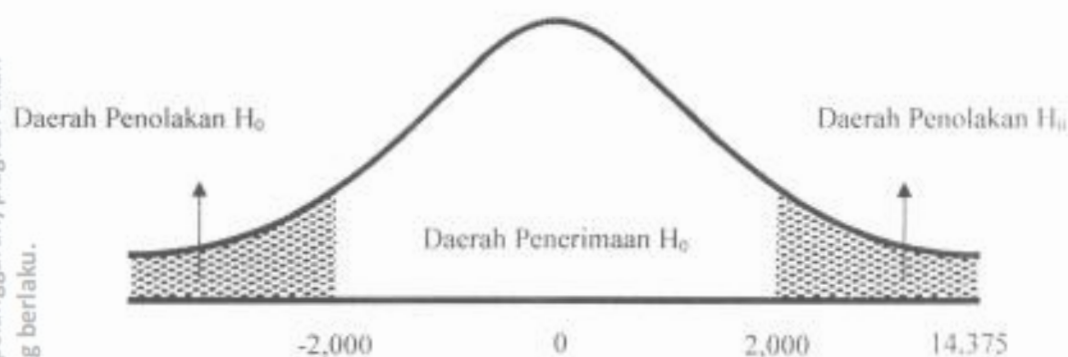
- $H_0 : b_4 = 0$ (tidak ada pengaruh)
- $H_1 : b_4 \neq 0$ (ada pengaruh)
- $Level\ of\ significant = 0,05/2 = 0,025$
- t_{tabel} pada $df = 44$ sebesar 2,000

Dari perhitungan didapat $t_{hitung} (14,375) > t_{tabel} (2,000)$, maka H_0 ditolak pada $level\ of\ significant\ 5\%$, sehingga secara parsial variabel kebutuhan penghargaan (x_4) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan penghargaan (x_4) sebesar 0,908 berarti bahwa variabel kebutuhan penghargaan (x_4) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).



GAMBAR 4.6
KURVA UJI t VARIABEL KEBUTUHAN PENGHARGAAN (x_4)



Pengaruh secara parsial antara variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Langkah-langkah pengujian :

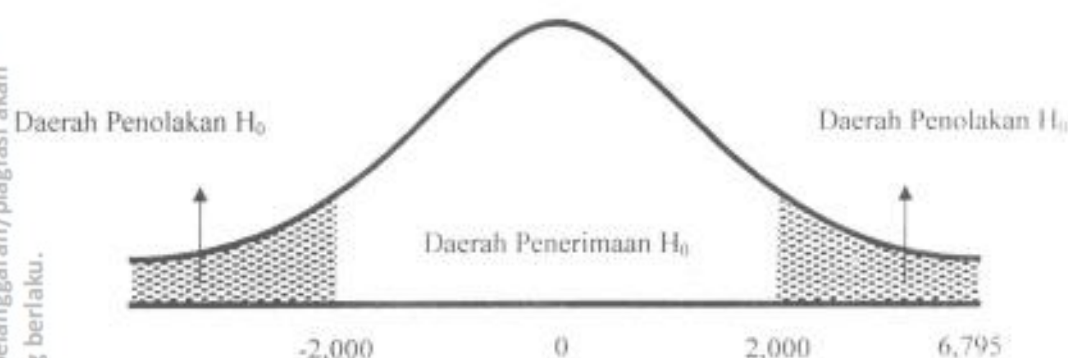
- $H_0 : b_5 = 0$ (tidak ada pengaruh)
 $H_1 : b_5 \neq 0$ (ada pengaruh)
- Level of significant* = $0,05/2 = 0,025$
- t_{tabel} pada $df = 44$ sebesar 2,000

Dari perhitungan didapat $t_{\text{hitung}} (6,795) > t_{\text{tabel}} (2,000)$, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) sebesar 0,716 berarti bahwa variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).



GAMBAR 4.7
KURVA UJI t VARIABEL KEBUTUHAN PERWUJUDAN DIRI (x_5)



Berdasarkan dari uji hipotesis yang terlihat pada tabel 4.13, bahwa variabel yang berpengaruh dominan yaitu variabel kebutuhan penghargaan (x_4) yang mana nilai koefisien regresi sebesar 7,598 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel kebutuhan rasa aman (x_2) sebesar 5,389, kebutuhan fisiologis (x_1) sebesar 4,689, kebutuhan perwujudan diri (x_5) sebesar 4,586, dan kebutuhan sosial (x_3) sebesar 2,083.

4.2.4.3. Uji Asumsi Klasik

Pada asumsi klasik ini, dikemukakan 4 uji asumsi klasik sebagai berikut :

1. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil SPSS lampiran 15 pada tabel *coefficients* kolom *collinearity statistics* hasil multikolinearitas menunjukkan nilai VIF variabel bebas kebutuhan fisiologis (x_1) 4,497 dan nilai tolerance 0,222 mendekati 0, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas kebutuhan fisiologis (x_1); kebutuhan rasa aman (x_2) 4,812, nilai tolerance 0,208 mendekati 0, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas kebutuhan rasa aman (x_2); kebutuhan sosial (x_3) 3,840 dan nilai tolerance 0,260 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas

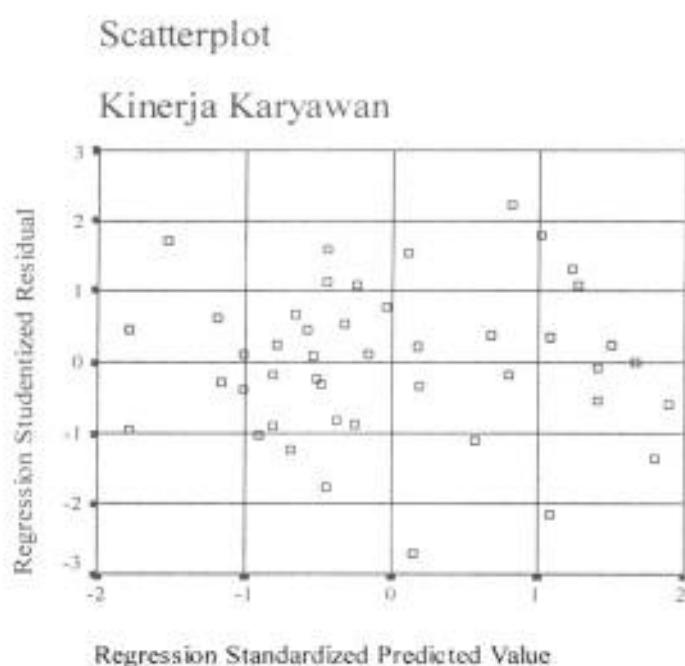


antar variabel bebas kebutuhan sosial (x_3). Dan kebutuhan penghargaan (x_4) 2,882 dan nilai tolerance 0,347 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas kebutuhan penghargaan (x_4); serta kebutuhan perwujudan diri (x_5) 5,153 dan nilai tolerance 0,194 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas kebutuhan perwujudan diri (x_5).

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 15, pada uji heteroskedastisitas dengan gambar grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik (point-point) yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

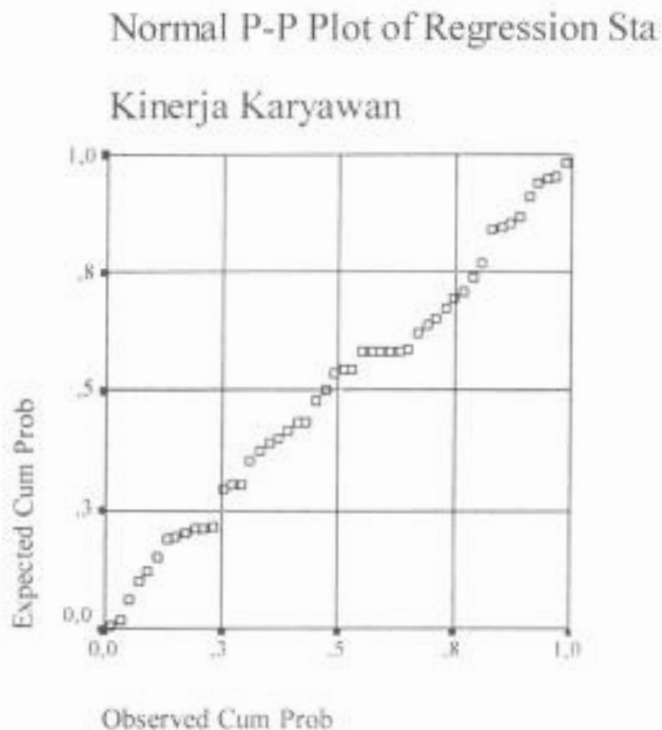
Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.8 mengenai Scatterplot sebagai berikut :



3. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 15, pada uji normalitas dengan gambar kurva P-P plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, artinya diperoleh distribusi normal.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.8 mengenai P-P plot sebagai berikut :



4. Uji Otokorelasi

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 15, diketahui pada tabel *model summary* yaitu pada nilai Durbin-Watson (dw) sebesar 2,298, artinya tidak ada autokorelasi dalam model regresi tersebut dikarenakan nilai Durbin-Watson (dw) sebesar 2,298 diantara -2 sampai +2.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisa regresi linier berganda pada lampiran 15,

penulis kemukakan beberapa pembahasan dari hasil analisa tersebut, yaitu :

1. Diperoleh persamaan regresi linier berganda, yaitu :

$y = 8,843 + 4,689x_1 + 5,389x_2 + 2,083x_3 + 7,598x_4 + 4,586x_5$. Dari persamaan regresi berganda dapat dijelaskan :

Nilai konstanta (a) sebesar 8,843, artinya apabila variabel bebas tersebut sama dengan nol, maka diprediksikan kinerja karyawan (Y) sebesar 8,843 satuan.

Nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan fisiologis (x_1) sebesar 4,689, berarti jika nilai kebutuhan fisiologis (x_1) naik satu satuan dan variabel dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 4,689 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan rasa aman (x_2) sebesar 5,389, berarti jika nilai kebutuhan rasa aman (x_2) naik satu satuan dan variabel dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 5,389 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan sosial (x_3) sebesar 2,083, berarti jika nilai kebutuhan sosial (x_3) naik satu

satuan dan variabel dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 2,083 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan penghargaan (x_4) sebesar 7,598, berarti jika nilai kebutuhan penghargaan (x_4) naik satu satuan dan variabel dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 7,598 satuan. Dan nilai koefisien regresi untuk nilai kebutuhan perwujudan diri (x_5) sebesar 4,586, berarti jika nilai



kebutuhan perwujudan diri (x_5) naik satu satuan dan variabel dianggap tetap, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 4,586 satuan.

Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,876, artinya seluruh variabel bebas yaitu kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5) dapat menjelaskan variabel terikat kinerja karyawan (Y) sebesar 86,70%, sedangkan 13,30% dipengaruhi oleh variabel selain kebutuhan fisiologis (x_1), kebutuhan rasa aman (x_2), kebutuhan sosial (x_3), kebutuhan penghargaan (x_4), kebutuhan perwujudan diri (x_5).

Nilai koefisien koefisien parsial untuk variabel memberikan kebutuhan fisiologis (x_1) sebesar 0,768 berarti bahwa variabel kebutuhan fisiologis (x_1) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan rasa aman (x_2) sebesar 0,791 berarti bahwa variabel kebutuhan rasa aman (x_2) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan sosial (x_3) sebesar 0,581 berarti bahwa variabel kebutuhan sosial (x_3) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan penghargaan (x_4) sebesar 0,908 berarti bahwa variabel kebutuhan penghargaan (x_4) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Dan nilai koefisien parsial untuk variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) sebesar 0,716 berarti bahwa variabel kebutuhan perwujudan diri (x_5) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

