

PENGARUH KEBUTUHAN BERPRESTASI, BERAFILIASI, KEKUASAAN, DAN KEMAMPUAN TERHADAP KINERJA PEKERJA PADA BRI CABANG PEKANBARU TUANKU TAMBUSAI

Zulfitri

Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

ABSTRACT

The qualified human resources is very needed to reach a company's goals. The way to reach that goals is required some efforts for enhancement of employee's performance which focuss to company's goals by paying attention of factors that effect employee's performance, such as needing for achievement, affiliation, authority, and ability for employee's performance. The aim of this research is to know the direct effect of needing for achievement, affiliation, and authority to employee's ability. Beside that, to know the direct effect of employee's ability to employee's performance at BRI Branch Office Pekanbaru Tuanku Tambusai. This reasearch is using primary data with giving a questioner to employee. Respondents of this reasearch is all of "organic employee" in all of division at BRI Branch Office Tuanku Tambusai. Hypotesis testing of this research by using path analysis. The result of this research showed that modification or variation is happened to employee's performance that affected by employee's ability. Furthermore, to minimize those variation that happen to employee's permormance at BRI Branch Office Tuanku Tambusai, We have to consider of employee's ability factors.

Keywords: *Needing for achievement, affiliation, authority, and ability for employee's performance.*

ABSTRAK

Sumber daya manusia yang handal dan berkualitas sangat diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu dibutuhkan upaya peningkatan kinerja pekerja yang fokus pada tujuan perusahaan dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja tersebut yaitu kebutuhan berprestasi, kebutuhan berafiliasi, kebutuhan kekuasaan, dan kemampuan pekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung kebutuhan berprestasi, berafiliasi, dan kekuasaan terhadap kemampuan pekerja, pengaruh langsung kemampuan pekerja terhadap kinerja pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sasaran dalam penelitian ini adalah pekerja organik yang bekerja di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai baik sebagai pekerja lini maupun pekerja staf tanpa melihat strata dan bidang tugas tertentu. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil pengujian menunjukkan bahwa perubahan atau variasi terjadi pada kinerja pekerja dipengaruhi oleh kemampuan pekerja. Selanjutnya bila ingin meminimalkan variasi yang terjadi pada kinerja pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, maka faktor-faktor kemampuan pekerja wajib dipertimbangkan.

Kata Kunci : kebutuhan berprestasi, berafiliasi, kekuasaan, kemampuan, dan kinerja pekerja

PENDAHULUAN

Di Pekanbaru menurut data statistik ekonomi keuangan daerah Bank Indonesia perwakilan Propinsi Riau (2014) saat ini jumlah bank umum yang beroperasi berjumlah sebanyak 38 kantor cabang dan terdapat 11 kantor Bank Perkreditan Rakyat, kondisi ini menimbulkan tingkat persaingan yang selalu meningkat. Maka dalam industri perbankan menuntut setiap manajemen bank melakukan upaya optimalisasi terhadap sumber daya yang ada, agar Bank dapat memproduksi secara optimal, salah satu faktor produksi adalah pekerja. Sebagai sumber daya, pekerja memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan, juga merupakan sumber daya yang memiliki motivasi sebagai sesuatu upaya yang dapat mendorong untuk mengambil suatu keputusan yang diinginkan. Untuk melaksanakan pekerjaan, motivasi adalah salah satu faktor penting dalam mendorong seorang pekerja untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan motif adalah kesediaan individu untuk menyalurkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Kalau seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan. Pada umumnya kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang rendah. Begitu juga dengan pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai. BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai telah beroperasi sejak 2 Februari 2010, saat ini telah memiliki 1 (satu) Kantor Cabang, 10 (sepuluh) BRI Unit, dan 8 (delapan) Teras BRI, dengan jumlah pekerja organik sebanyak 86 orang. Perkembangan kinerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Keragaan BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai(Rp. Jutaan)

Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014
258	190.608	206.706	220.183	277.640
280	156.094	177.917	220.616	270.866
30	2.199	16.901	18.032	21.747
2	2.089	2.010	3.667	6.956
50 orang	51 orang	55 orang	63 orang	86 orang

Sumber : Cabang BRI Pekanbaru Tuanku Tambusai (2014)

Untuk meningkatkan kinerja pekerja BRI (Kamus Kompetensi 2007), pihak manajemen BRI telah melakukan berbagai cara: (1) Peningkatan kemampuan meliputi: Melaksanakan program pendidikan dan pelatihan para pekerja secara berkala di sentra pendidikan dan pusat pendidikan BRI. Mengikutkan pekerja dalam berbagai loka karya dan seminar, disamping setiap pagi sebelum jam operasional dibuka kepada para pekerja diberi pengarahan. (2) Peningkatan motivasi yang meliputi : Melaksanakan program FPK (Forum Peningkatan Kinerja), Memberikan bonus dan insentif bagi yang berprestasi, Melaksanakan program SIPK (Sistem Insentif Pengembangan Kinerja), Peningkatan Gaji Berkala, Penghargaan Masa Kerja. Kesempatan meningkatkan karir melalui *job opening* secara terbuka untuk jabatan yang lebih tinggi. Dalam memahami motivasi setiap pekerja memerlukan kebutuhan dan mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kita harus mempertimbangkan kualitas dari upaya itu maupun intensitasnya. Upaya yang diarahkan harus sejalan dan konsisten dengan tujuan organisasi. Kebutuhan

dalam pandangan Murray dalam Ciptono dan Yamit (2005), merupakan sebuah hipotesis ” suatu kejadian yang dibayangkan sebagai upaya melaporkan suatu fakta objektif dan subjektif tertentu”. Ini didasari oleh hal fisiologis, yang di dalamnya terkandung kekuatan fisiokimia di dalam otak yang mengatur dan mengarahkan semua kemampuan intelektual dan perseptual dari individu. Akhirnya, kita perlukan motivasi sebagai proses pemenuhan kebutuhan. Sementara kebutuhan berarti suatu keadaan internal yang menyebabkan hasil-hasil tertentu. Suatu dorongan kebutuhan yang tak terpenuhi menciptakan rasa tidak nyaman di dalam diri individu. Dorongan kebutuhan menimbulkan suatu perilaku pencarian untuk menemukan tujuan-tujuan tertentu, jika tercapai, akan terpenuhi kebutuhan itu dan mendorong rasa nyaman. Jadi dapat dikatakan bahwa pekerja yang termotivasi berada dalam suatu keadaan yang agak nyaman. Untuk ini, mereka mengeluarkan upaya. Jika upaya ini berhasil mengantarkan ke pemenuhan kebutuhan, rasa tidak nyaman akan berkurang. Tetapi karena kita berkepentingan dengan perilaku pekerja, pengurangan rasa nyaman diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi, karena itu dalam motivasi, kebutuhan individu itu sesuai (kompatibel) dan konsisten dengan tujuan organisasi.

Berkaitan dengan masalah peningkatan faktor kemampuan lebih mudah dilakukan, karena mudah diprediksi, tetapi faktor motivasi sangat beragam dan bersifat individual. Pengetahuan tentang motivasi ini dibutuhkan guna menetapkan strategi dan langkah-langkah yang harus diambil dalam upaya meningkatkan kinerja pekerja. Menurut Robbins (2001) kinerja individual merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor penting yaitu: (1) Kemampuan, perangai dan minat seorang pekerja. (2) Tingkat motivasi pekerja. (3) Kesempatan yang diberikan kepada seorang pekerja. Meskipun setiap faktor mempunyai arti penting, tetapi kombinasi ketiga faktor sangat menentukan hasil pekerja. Dengan demikian usaha peningkatan kinerja tidak hanya faktor yang berada di luar diri pekerja saja yang dikembangkan, tetapi faktor yang berada di dalam diri pekerja terutama motivasinya juga perlu diperhatikan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Ciptono dan Yamit (2005), ditemukan bahwa motif berprestasi, motif berafiliasi, dan motif kekuasaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pekerja BRI Unit Cabang Sleman di Yogyakarta. BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai telah melakukan upaya memotivasi pekerja namun masih bersifat umum, belum ada kajian yang mendalam terhadap motivasi tersebut. Belum diketahui motivasi apa saja yang mempengaruhi kinerja pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, dan seberapa besar pengaruh motivasi tersebut terhadap kinerja pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai. Permasalahan ini berdampak pada upaya optimalisasi peningkatan kinerja pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, karena belum fokus dalam melakukan motivasi sehingga kinerja pekerja belum optimal. Menurut pengamatan sementara yang didasarkan pada kondisi faktual di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, maka motivasi kebutuhan berprestasi, berafiliasi, kekuasaan, dan kemampuan pekerja memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja pekerja, disamping motivasi kebutuhan dan kemampuan tersebut terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai yakni kesempatan yang diberikan oleh BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai kepada setiap individu pekerja untuk berkarir. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengangkat judul penelitian ”Pengaruh

Kebutuhan Berprestasi, Berafiliasi, Kekuasaan, dan Kemampuan Terhadap Kinerja Pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai ”.

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui apakah: kebutuhan berprestasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, kebutuhan berafiliasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

Untuk mengetahui apakah kebutuhan kekuasaan berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, kemampuan berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Robins (2001) cara berpikir mengenai pekerja adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi; yaitu kinerja $= F(A \times M)$. Jika ada yang tidak memadai, kinerja itu akan dipengaruhi secara negatif.

Kinerja

Menurut Wexley dan Yuki dalam Ciptono dan Yamit (2005) *proficiency* mengandung arti yang lebih luas sebab mencakup sekaligus segi-segi *effort, job performance*, inisiatif, loyalitas, potensi kepemimpinan dan moral kerja. Sementara Ghiselli dan Brown dalam Ciptono dan Yamit (2005) mendefinisikan *proficiency* sebagai tingkat kepuasan seseorang dalam tugas dan tanggung jawab atas suatu pekerjaan. Moh As'ad dalam Ciptono dan Yamit (2005) menyimpulkan bahwa kinerja yang dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang di dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dinamakan *level of performance*, Vroom dalam Ciptono dan Yamit (2005). Menurut Supardi dalam Ciptono dan Yamit (2005) indikator kinerja adalah : Kuantitas kerja, yaitu pencapaian prestasi kerja yang diukur atas dasar hasil pekerjaan yang dicapai pekerja dalam bekerja, kualitas kerja, yaitu pencapaian prestasi kerja yang dapat dilihat pada diri pekerja itu sendiri saat bekerja, hubungan kerja, merupakan penilaian berdasarkan pada sikap dan kerjasama dengan pegawai lain terhadap pimpinan atau atasan terhadap pihak perusahaan dan kesediaan dalam menerima perubahan kerja.

Kemampuan

Pengertian kemampuan identik dengan pengertian kreativitas, telah banyak dikemukakan para ahli berdasarkan pandangan yang berbeda, seperti dinyatakan oleh Piers dalam Riduwan (2008) menyatakan , “ *All individuals are creative in diverse ways and different degrees*”. David Campbell yang disadur oleh Mangunhardjana dalam Riduwan (2008) menggolongkan ciri-ciri pekerja yang mampu, yaitu ciri-ciri pokok dan yang tergolong kepada ciri-ciri yang memungkinkan sebagai berikut : ciri-ciri pokok yakni : Kelincahan mental-berpikir dari segala arah, kelincahan mental-berpikir ke segala arah, fleksibilitas

konsep, orisinalitas, lebih menyukai kompleksitas dari pada simplisitas, latar belakang, kecakapan dalam banyak hal serta ciri-ciri yang memungkinkan yang perlu untuk mempertahankan gagasan-gagasan kreatif yang sudah dihasilkan, meliputi : kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras, berpikir mandiri, pantang menyerah, mampu berkomunikasi dengan baik, lebih tertarik pada konsep dari pada segi-segi kecil, keingintahuan intelektual, kaya humor dan fantasi, tidak segera menolak ide dan gagasan baru, arah hidup yang mantap.

Teori McClelland

McClelland dalam Robbins (2001) yang terkenal dengan teori kebutuhan, yaitu (1) kebutuhan berprestasi, (2) kebutuhan berafiliasi, dan (3) kebutuhan kekuasaan. Inti dari teori McClelland ini adalah terletak pada pendapat yang mengatakan bahwa pemahaman tentang motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang mempunyai tiga jenis kebutuhan tersebut. Masing-masing kebutuhan yang disebut dalam teori McClelland dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kebutuhan Berprestasi

Dari riset mengenai kebutuhan akan prestasi, McClelland mendapatkan bahwa peraih prestasi tinggi membedakan diri mereka dari orang lain oleh hasrat mereka untuk menyelesaikan hal-hal dengan lebih baik. Mereka mencari situasi di mana mereka dapat mencapai tanggung jawab pribadi untuk menemukan pemecahan terhadap problem-problem, di mana mereka dapat menerima umpan-balik yang cepat atas kinerja mereka sehingga mereka dapat mengetahui dengan mudah apakah mereka menjadi lebih baik atau tidak, dan di mana mereka dapat menentukan tujuan-tujuan yang cukup menantang.

Seseorang memiliki motivasi prestasi (*achievement*) yang tinggi, pada umumnya mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: (1) Mereka bersemangat sekali apabila unggul. (2) Menentukan tujuan secara realistis dan mengambil resiko yang diperhitungkan dan mereka tidak percaya pada nasib baik. (3) Mereka mau bertanggungjawab sendiri mengenai hasilnya. (4) Mereka bertindak sebagai wirausaha, memilih tugas yang menantang dan menunjukkan perilaku yang berinisiatif dari pada kebanyakan orang. (5) Mereka menghendaki umpan balik konkrit yang cepat terhadap prestasi. (6) Mereka bekerja tidak terutama untuk mendapatkan uang atau kekuasaan. (7) Motivasi yang perlu bagi mereka adalah: (a) Memberikan pekerjaan yang membuat mereka puas. (b) Memberikan otonomi, umpan balik terhadap sukses dan gagal. (c) Berikan mereka peluang untuk tumbuh. (4) Berikan mereka tantangan. (8) Mereka dapat diandalkan sebagai tulang punggung organisasi, tetapi perlu diimbangi dengan motif kebutuhan berafiliasidan kebutuhan kekuasaan.

Kebutuhan Berafiliasi

Kebutuhan akan pertalian atau afiliasi. Kebutuhan ini menerima perhatian paling kecil dari para peneliti. Afiliasi dapat dimiripkan dengan tujuan-tujuan Dale Carnegie – hasrat untuk disukai dan diterima-baik oleh orang lain. Individu dengan motif afiliasi yang tinggi berjuang keras untuk persahabatan, lebih menyukai situasi kooperatif daripada situasi kompetitif, dan sangat menginginkan hubungan yang melibatkan derajat pemahaman timbal-balik yang tinggi. Ciri-ciri

seseorang yang mempunyai motivasi kerja sama (afiliasi) yang tinggi adalah sebagai berikut: a) Bersifat sosial, suka berinteraksi dan bersama dengan individu lain. b) Merasa ikut memiliki (*sense of belonging*) atau bergabung dalam kelompok. c) Karena didorong keinginan untuk bersahabat maka mereka menginginkan kepercayaan yang lebih jelas dan tegas. d). Cenderung berkumpul dan mencoba untuk mendapatkan saling pengertian bersama mengenai apa yang telah terjadi dan apa yang harus mereka percaya. Secara pribadi selalu bersedia untuk berkonsultasi dan suka menolong orang lain yang dalam kesulitan dan lebih menyenangi adanya hubungan persahabatan.

Kebutuhan Kekuasaan

Kebutuhan akan kekuasaan adalah hasrat untuk mempunyai dampak, berpengaruh dan mengendalikan orang lain. Individu-individu dengan Pow yang tinggi menikmati untuk dibebani, bergulat untuk dapat mempengaruhi orang lain, lebih menyukai ditempatkan di dalam situasi kompetitif dan berorientasi-status, dan cenderung lebih peduli akan prestise (gengsi) dan memperoleh pengaruh terhadap orang lain dari pada kinerja yang efektif.

Pengaruh Kebutuhan Berprestasi, Berafiliasi, Kekuasaan Terhadap Kinerja Pekerja

Menurut McClelland dalam Robbins (2001) pengaruh kebutuhan berprestasi, berafiliasi, dan kekuasaan terhadap kinerja pekerja adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kebutuhan berprestasi, berafiliasi, kekuasaan, kemampuan pekerja. Interaksi ini dapat diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut: $Kinerja = f(n/Ac \times n/Af \times n/Pw)$. Formulasi ini menunjukkan bahwa kinerja pekerja ditentukan oleh kebutuhan berprestasi, kebutuhan afiliasi, dan kebutuhan kekuasaan. Kebutuhan itu akan mendorong pekerja untuk meningkatkan perbaikan kualitas kerja secara berkelanjutan tanpa henti. Bila perbaikan kualitas dan kuantitas kerja ini menjadi lebih membudaya dalam praktek kerja, akan dapat meningkatkan kinerja pekerja dan suasana di lingkungan kerja akan kondusif.

Perbaikan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja pekerja harus menjadi kunci strategis dalam mencapai keberhasilan organisasi. Namun demikian, kondisi yang sangat sulit dihadapi oleh kalangan pimpinan organisasi adalah apabila para pekerja sudah merasa puas dengan keadaan yang dimiliki saat ini, sehingga apapun bentuk motivasi eksternal yang diberikan oleh organisasi tidak akan berhasil untuk menggugah semangat para pekerjanya. Pada akhirnya kinerja pekerja maupun organisasi secara keseluruhan akan jalan ditempat dan sulit untuk ditingkatkan. Keadaan seperti ini perlu dikaji secara serius faktor apa yang menyebabkan para pekerja tidak memiliki semangat untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja.

Jika faktor penyebabnya sudah diketemukan, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh pimpinan organisasi adalah memahami faktor penyebabnya dan sekaligus berusaha untuk mengeliminir faktor penyebab tersebut. Untuk mengetahui faktor penyebab secara tepat diperlukan komunikasi secara langsung dengan pekerja. Dari uraian di atas nyatalah bahwa kebutuhan pekerja menjadi titik sentral dalam pencapaian kinerja optimal. Peningkatan kinerja ini tidak terjadi dengan sendirinya, tapi perlu melalui program

pendidikan, perhatian terhadap motivasi kebutuhan pekerja serta forum tukar menukar pengalaman terutama internal. Disamping itu adanya kampanye peningkatan kualitas kerja dengan bahasa yang sesuai dengan kondisi organisasi dan situasi pekerja, yang dilakukan secara terus menerus akan memiliki peranan yang sangat penting.

Ghiselli dan Brown dalam Ciptono dan Yamit (2005) juga berpendapat bahwa beberapa faktor luar yang dapat mempengaruhi kinerja tetapi tidak tercermin dalam validitas dan reliabilitas alat pengukur, namun bisa menimbulkan faktor *error*. Faktor-faktor tersebut adalah: (1) Pengalaman kerja seseorang pada suatu pekerjaan, pada umumnya terdapat korelasi antara masa kerja pada suatu jabatan dengan kinerja yang dicapai. Pekerja baru kurang produktif dibanding dengan pekerja lama. (2) Usia kinerja pada pekerja yang berbeda usia akan berbeda pula. Sering kali umur mempunyai korelasi dengan tingkat pengalaman yang dimiliki seorang pekerja. Pembeneran pada sisi usia akan secara otomatis pembeneran disisi pengalaman pula. (3) Jenis Kelamin, ternyata tingkat kesuksesan pada suatu jabatan tidak ditentukan oleh jenis kelamin seseorang, namun kemampuan dalam menghadapi permasalahanlah yang diperlukan. (4) Pendidikan, masing-masing jabatan mempunyai saat ketepatan penilaian yang berbeda-beda. Dalam banyak hal kinerja seorang pekerja berubah dari waktu ke waktu.

Kerangka Konsep Penelitian

Kebutuhan menurut pandangan Murray dalam Ciptono dan Yamit (2005), merupakan sebuah hipotesis “suatu kejadian yang dibayangkan sebagai upaya melaporkan suatu fakta objektif dan subjektif tertentu”. Kebutuhan dapat muncul karena kegiatan internal atau proses, seperti rasa lapar atau rasa haus atau kejadian-kejadian dalam lingkungan. Kebutuhan juga menguatkan dan mengarahkan tingkah laku ke arah yang tepat. Motivasi seseorang tergantung pada kebutuhan mereka. Pada intinya dapat dikatakan bahwa kebutuhan merupakan penyebab terjadinya tindakan.

Dalam konteks yang ada, istilah kebutuhan hendaknya jangan kita kaitkan dengan kondisi yang mendesak, atau setiap keinginan yang mendesak untuk melakukan sesuatu hal. Ia hanya berarti sesuatu yang ada dalam diri seseorang individu yang mendorongnya melakukan sesuatu tindakan. Manusia berbeda satu sama lain, bukan saja dalam kemampuan mereka untuk melakukan sesuatu, tetapi juga di dalam kemauan mereka melakukan sesuatu. Seorang bisa saja menarik kudanya ke pinggir sungai untuk minum, namun apakah kuda itu mau minum apa tidak, sangat tergantung kepada apakah kuda itu sedang haus atau tidak. Haus disini merupakan dorongan yang harus datang dari dalam. Dorongan atau kemampuan untuk minum itulah yang dimaksud dengan motivasi.

Robbins (2001) mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Unsur “upaya” merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi, ia akan mencoba semaksimalnya. Menurut Robbins (2001), kita harus mempertimbangkan kualitas dari upaya itu maupun intensitasnya. Upaya yang diarahkan harus konsisten dengan tujuan organisasi. Winkel dalam Ciptono dan Yamit (2005), mendefinisikan motivasi adalah daya penggerak (motif) yang

menjadi aktif, dimana aktifnya motif apabila kebutuhan untuk mencapai tujuan dapat dirasakannya. Sedangkan Moh. As'ad dalam Ciptono dan Yamit (2005), mengatakan bahwa motivasi adalah dorongan semangat yang kekuatan dan kelemahannya ikut menentukan besar kecilnya prestasi kerja pada diri seseorang. McClelland dalam Robbins (2001), telah menemukan dalam penelitian mereka bahwa kadar motivasi seseorang itu naik seiring dengan naiknya kemungkinan untuk keberhasilannya mengatasi suatu tantangan sampai mencapai derajat 50%. Jika kemungkinan keberhasilannya ditingkatkan terus diatas 50%, maka kadar motivasinya malah menurun.

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa kadar motivasi seseorang paling tinggi, jika ia diharapkan dengan tugas yang kemungkinan keberhasilannya sama dengan kemungkinan gagal. Keberhasilan seseorang dalam menghadapi suatu tantangan yang agak berat akan menumbuhkan rasa percaya diri yang disertai rasa puas dan bahagia. Rasa berhasil ini biasanya akan menambah kegairahan yang menyebabkan seseorang menginginkan tantangan yang lebih besar. Sifat inilah yang biasanya dimanfaatkan oleh manajer dengan cara mendelegasikan tugas yang kadar berat tantangannya diatur sedemikian rupa, sehingga setiap tugas yang baru harus lebih menantang dari yang sebelumnya. Jika sifat dasar manusia ini dapat dimanfaatkan oleh seorang manajer, maka ia akan mempunyai staf dan bawahan yang memiliki motivasi tinggi di dalam usaha mereka, bukan hanya dalam meningkatkan kinerja, tetapi juga dalam meningkatkan kualitas pengabdian mereka bagi usaha bersama.

Dari berbagai pengertian motivasi di atas, pengertian motivasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat daya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu. Menurut Hiejahman dan Husnan dalam Ciptono dan Yamit (2005) menyatakan bahwa terdapat berbagai teori motivasi yang dikemukakan oleh para ahli. Teori Motivasi tersebut dapat digolongkan kedalam 3 (tiga) kelompok teori, yaitu sebagai berikut: (1) *Content Theory*, dalam pandangan teori ini setiap individu mempunyai kebutuhan (keinginan), yang ada di dalam diri mereka yang menyebabkan mereka termotivasi untuk memenuhinya. Kebutuhan yang mereka rasakan akan menentukan tindakan yang akan mereka lakukan. Kebutuhan akan menjadi motif dalam menggerakkan seseorang untuk melakukan apa saja yang dirasakannya untuk memperkuat realitas pribadinya. Karyawan yang mendapatkan kepercayaan di dalam melaksanakan tugas dari majikannya akan menyelesaikan tugasnya itu dengan kegairahan yang tinggi apabila penghargaan yang akan diterimanya sebanding dengan beratnya tugas yang dibebankan kepadanya. Para ahli yang tergabung dalam kelompok *content theory* ini seperti: Maslow; Mc Gregore; Herzberg; Arlison dan McClelland. *Content Theory* menekankan pada arti pentingnya pemahaman faktor-faktor yang ada didalam diri individu yang menyebabkan seseorang bertindak laku tertentu. Teori ini mencoba untuk menjawab pertanyaan seperti kebutuhan apa yang diperlukan seseorang untuk mencapai kepuasan? Dorongan apa yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu? (2) *Process Theory*, teori ini tidak hanya menekankan pada kebutuhan dan sifat dorongan dari kebutuhan tersebut, tetapi teori ini menekankan pula pada bagaimana dan dengan tujuan apa setiap individu dimotivisir. Dalam pandangan *process theory*, kebutuhan hanyalah salah satu elemen dalam suatu proses tentang

bagaimana individu berperilaku. Proses bagaimana individu berperilaku inilah yang harus diperhatikan dalam meningkatkan motivasi. Kuatnya motivasi seseorang akan tergantung pada kemungkinan keberhasilan mengatasi suatu tantangan di dalam hidupnya. Frederick Herzberg mengatakan bahwa salah satu faktor motivator adalah tugas atau kerja yang punya tantangan (*challenging work*). (3) *Reinforcement Theory*, teori ini menjelaskan bagaimana konsekuensi perilaku dimasa yang lalu mempengaruhi tindakan di masa yang akan datang dalam suatu siklus proses belajar. Oleh karena itu, teori ini tidak menggunakan motif dan proses motivasi.

Dalam pandangan teori ini individu bertindak laku tertentu karena di masa lalu mereka belajar bahwa perilaku tertentu akan berhubungan dengan hasil yang menyenangkan dan perilaku tertentu akan menghasilkan akibat yang tidak menyenangkan. Sebagian besar individu akan menyukai akibat yang menyenangkan, dan mereka akan mengulangi perilaku yang menghasilkan akibat menyenangkan tersebut. Sedangkan perilaku yang menghasilkan akibat tidak menyenangkan akan mereka hindari. Menurut Robbins (2001) bahwa teori-teori motivasi yang ada berbeda-beda dalam kekuatan peramalannya, beliau menulis pada teori kebutuhan, terdapat empat teori yang memfokuskan pada kebutuhan : teori hierarki Maslow, motivasi-higiene, ERG, dan McClelland. Yang paling kuat adalah teori motivasi oleh McClelland demikian pendapat Robbins, beliau menyatakan terutama mengenai hubungan antara prestasi dan kinerja. Jika tiga yang lain juga mempunyai nilai, nilai itu berkaitan dengan penjelasan dan peramalan kepuasan kerja.

Kebutuhan Berprestasi Berpengaruh Langsung Terhadap Kemampuan pekerja

Peraih prestasi tinggi membedakan diri mereka dari orang lain oleh hasrat mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik, mereka memiliki kelincahan mental-berpikir dari segala arah dan ke segala arah, mereka memiliki kecakapan dalam banyak hal karena mempunyai minat dan kecakapan dalam berbagai bidang. Kebutuhan berprestasi akan mendorong pekerja untuk mengeluarkan kemampuan optimal berupa ; gagasan kreatif, kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras, berpikir mandiri, dan pantang menyerah.

Kebutuhan Berafiliasi Berpengaruh Langsung Terhadap Kemampuan Pekerja

Melalui kerjasama yang baik dengan orang lain seorang pekerja yang memiliki kebutuhan berafiliasi akan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam melakukan pekerjaan yang harus dikerjakan secara kelompok. Pekerja yang memiliki kebutuhan berafiliasi juga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, kaya humor dan fantasi, dan tidak segera menolak ide dan gagasan baru.

Kebutuhan Kekuasaan Berpengaruh Langsung Terhadap Kemampuan Pekerja

Hasrat untuk mempunyai dampak, pengaruh, dan mengendalikan orang lain akan mendorong peningkatan kemampuan pekerja tersebut untuk berpikir mandiri,

pantang menyerah, juga meningkatkan kemampuan untuk menelorkan ide, gagasan, pemecahan, cara kerja yang tidak lazim, dan jarang.

Kemampuan Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Pekerja

Dari uraian sebelumnya diketahui bahwa kemampuan kerja berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang terhadap pekerjaan yang akan dilaksanakan. Walaupun kondisi ini sifatnya sangat subjektif karena menyangkut kebutuhan individu. Kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakan. Dengan demikian kemampuan yang merupakan kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kinerja.

Hipotesis Penelitian

Dengan demikian rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Kebutuhan berprestasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

Kebutuhan berafiliasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

Kebutuhan kekuasaan berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

Kemampuan pekerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan teknik analisis jalur, bersifat kuantitatif dan merupakan penelitian kausal-komparatif, yang bertujuan utama membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti Usman dan Abdi (2008). Penelitian ini berusaha untuk mendeteksi pengaruh langsung, dan pengaruh total hubungan kausal antar variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai dipilih sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan : (1) BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai merupakan perusahaan yang telah dikenal dan memiliki peranan yang penting dalam mengembangkan perekonomian masyarakat Pekanbaru. (2) Memiliki jumlah pekerja yang memadai untuk dijadikan responden dalam penelitian (3) Kemudahan dalam mengumpulkan data yang dapat dijadikan sampling penelitian.

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pekerja organik yang bekerja di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai baik sebagai pekerja lini maupun pekerja staf sebanyak 86 orang tanpa melihat strata dan bidang tugas tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket untuk mengukur variabel kebutuhan berprestasi, berafiliasi, kekuasaan, kemampuan, dan kinerja pekerja. Sebelum dilakukan pembahasan hasil penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memilih variabel-variabel pernyataan kuesioner yang relevan untuk analisis dengan melihat korelasi antara skor masing-masing variabel pernyataan dengan skor total, yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor pernyataan. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *bivariate pearson (korelasi product moment)*, pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 86, maka didapat r tabel sebesar 0,212. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid.

Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkaitan dengan konsistensinya suatu data apabila dilakukan pengamatan berulang. Uji reliabilitas hanya diujikan kepada butir pertanyaan yang valid saja, baik pertanyaan tentang variabel berprestasi, variabel berafiliasi, variabel kekuasaan maupun variabel kinerja pekerja. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji *CronbachAlpha*. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai *alpha* lebih besar dari r kritis *product moment*. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 86 adalah 0,212.

Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan jasa komputer berupa *software* dengan program SPSS Windows Version 16, dengan input data angka yang diubah menjadi skor baku. Metode analisis data menggunakan : Metode Statistik Deskriptif dan Analisis Jalur (Path Analysis)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dapat diringkas sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis *Path* Pengaruh Langsung

Pengaruh Variabel	Pengaruh Kausal		Total
	Langsung	Melalui Kemampuan Pekerja Y_1	
X_1 terhadap Y_1	0,580	-	0,580
X_2 terhadap Y_1	0,220	-	0,220
X_3 terhadap Y_1	0,111	-	0,111
Y_1 terhadap Y_2	0,797	-	0,797

Sumber : Hasil Olahan

Pengaruh Kebutuhan Berprestasi, Berafiliasi, Kekuasaan, dan Kemampuan terhadap Kinerja Pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai (Zulfitri)

Hasil penelitian menunjukkan jalur yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai adalah kebutuhan berprestasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja sebesar 0.580 atau sebesar 58%. Kebutuhan berafiliasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja sebesar 0.220 atau sebesar 22%, sedangkan kebutuhan kekuasaan tidak berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja (lihat tabel 5.18), demikian juga jalur kemampuan pekerja sangat berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerja yaitu sebesar 0.797 atau sebesar 79,7%. Artinya kinerja pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai secara langsung dipengaruhi oleh kemampuan pekerja sebesar 79,7% dan sebesar 20,3% dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini.

Dari Tabel 2 di atas dapat dilakukan pembahasan terhadap pengaruh masing-masing variabel :

Kebutuhan berprestasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja.

Besarnya pengaruh langsung kebutuhan berprestasi terhadap kemampuan pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai sebesar $0.580 = 58\%$. Berarti kebutuhan berprestasi (X_1) sangat mempengaruhi kemampuan pekerja (Y_1) dengan hasil uji hipotesis struktur 1, $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,734 > 1,989$. Hal ini mendukung kebenaran dari penelitian dan pengalaman yang menunjukkan bahwa setiap pekerja ingin berprestasi dalam bekerja. Pekerja yang berprestasi di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai akan mendapatkan bonus, insentif, kenaikan gaji berkala, penghargaan masa kerja dan kesempatan meningkatkan karir melalui job opening secara terbuka untuk jabatan yang lebih tinggi. Dari riset mengenai kebutuhan berprestasi McClelland berpendapat bahwa peraih prestasi tinggi membedakan diri mereka dari orang lain, hasrat mereka untuk menyelesaikan hal-hal dengan lebih baik. Begitu juga Pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, mereka dapat menemukan pemecahan permasalahan dan menerima umpan balik yang cepat atas kinerja mereka. Sehingga setiap pekerja mengetahui dengan mudah apakah mereka yang terbaik atau tidak, dan mereka dapat mencapai tujuan yang menantang.

Kebutuhan berafiliasi berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja

Pengaruh langsung kebutuhan berafiliasi (X_2) terhadap kemampuan pekerja (Y_1) pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai sebesar $0.220 = 22\%$, dengan hasil uji hipotesis struktur 1, $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,384 > 1,989$. Pekerja karena kebutuhan berafiliasi akan mendorong dan mengembangkan dirinya serta memanfaatkan semua energi dan kemampuannya untuk menyelesaikan tugas-tugas, mereka ingin diterima dan berarti bagi orang lain dalam lingkungan kerja atau team worknya. Pekerja memiliki kebutuhan kerjasama yang tinggi, selalu bersedia untuk berkonsultasi, dan suka menolong orang lain yang dalam kesulitan.

Kebutuhan kekuasaan tidak berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja

Kebutuhan kekuasaan (X_1) tidak berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja (Y_1) pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, karena interkorelasi antara kebutuhan kekuasaan (X_1) dengan kemampuan pekerja (Y_1) sebesar

0.111 maka tidak ada korelasi, menurut Sandjaja (2011) korelasi 0,0 – 0,2 tidak ada korelasi, ini dibuktikan hasil uji hipotesis struktur 1 pada tabel 5.18 menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel} = 1,440 < 1,989$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, dimana H_0 tidak ada pengaruh langsung kebutuhan kekuasaan terhadap kemampuan pekerja. Kebutuhan kekuasaan tidak merupakan daya penggerak yang merangsang pekerja untuk mengarahkan semua kemampuannya demi mencapai pengaruh atau kedudukan yang terbaik, karena setiap promosi jabatan pekerja harus siap pindah wilayah kerja ke luar kota Pekanbaru. Dan juga di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai telah mempunyai sistem dan prosedur dalam melaksanakan pekerjaan, sudah ada daftar uraian jabatan yang akan dikerjakan. Pekerja tidak butuh kekuasaan untuk membesarkan diri, meremehkan bawahannya dan sifat mengancam serta ketergantungan orang lain kepadanya, oleh karena itu kebutuhan kekuasaan tidak berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja.

Kemampuan pekerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerja

Besarnya pengaruh langsung kemampuan pekerja (Y_1) terhadap kinerja pekerja (Y_2) pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai sebesar $0.797 = 79,7\%$, hasil uji hipotesis struktur 2, $t_{hitung} > t_{tabel} = 12,093 > 1,989$. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Melvin Blumbeg bahwa kemampuan pekerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja. Kemampuan pekerja ditentukan oleh prestasi atas hasil pekerjaan dan kerjasama yang baik dalam teamnya. Kalau di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai kemampuan pekerja dapat dilihat pada hasil keragaan pada kinerja masing-masing pekerja setiap akhir tahun, berapa besarnya target yang dicapai sesuai dengan rencana kerja yang telah dibuat pada awal tahun, baik secara nominal maupun secara persentase. Jadi pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai memiliki kecakapan dan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kinerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah disajikan tentang pengaruh kebutuhan berprestasi, berafiliasi, kekuasaan dan kemampuan terhadap kinerja pekerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan berprestasi (X_1) berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja (Y_1) sebesar $0,580 = 58\%$ besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $5,734 > 1,989$. Kebutuhan berafiliasi (X_2) berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja (Y_1) sebesar $0,220 = 22\%$ besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,384 > 1,989$. Kebutuhan kekuasaan (X_3) tidak berpengaruh langsung terhadap kemampuan pekerja (Y_1) yang hanya sebesar $0,111$ karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,440 < 1,989$. Kemampuan pekerja (Y_1) sangat berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerja (Y_2) sebesar $0,797 = 79,7\%$ besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $12,093 > 1,989$.

Saran

Dari hasil yang diperoleh dari penelitian tentang pengaruh kebutuhan berprestasi, berafiliasi, kekuasaan dan kemampuan terhadap kinerja pada BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, maka disarankan sebagai berikut :

Kepada pengambil kebijakan di BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai untuk memberikan perhatian yang lebih baik lagi, terutama pada kebutuhan berafiliasi dan kebutuhan kekuasaan serta berupaya meningkatkan kemampuan pekerja.

Kebutuhan individu pekerja harus sesuai dan konsisten dengan tujuan perusahaan, sehingga menjadi pendorong bagi peningkatan kinerja pekerja untuk mencapai tujuan perusahaan, karena kebutuhan berprestasi dan kebutuhan berafiliasi, yang dimiliki setiap pekerja BRI Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai memiliki pengaruh secara langsung terhadap kemampuan pekerja.

Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang memasukkan variabel pendidikan (X_4) dan masa kerja (X_5) dalam faktor yang mempengaruhi kinerja pekerja dan menguji pengaruh langsung kebutuhan berprestasi, berafiliasi, dan kekuasaan terhadap kinerja pekerja, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Bank Indonesia Kantor Perwakilan Propinsi Riau. 2014. *Statistik Ekonomi Keuangan Daerah, Volume 14 No.8*.
- Ciptono, Agus dan Yamit Zulian. 2005. *Pengaruh Motif berprestasi, Motif berafiliasi, dan Motif Kekuasaan terhadap Kinerja Pekerja BRI Unit Cabang Sleman di Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi UGM Yogyakarta.
- Kamus Kompetensi, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. 2007. *Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kantor Pusat BRI.
- Loviana, Ariastra Handyna. 2013. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Diskoperindag Kota Batu*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Laksono, Tri. 2009. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Polis pada Direktorat Reskrim di Polda Riau*. Journal Tepak Manajemen Bisnis 1 (2): 112.
- Widodo, R. Swasono Amoeng dan Yohanas Oemar. 2014. *Pengaruh Motivasi, Kemampuan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja PT. Pegadaian (PERSERO) Kanwil II Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Widodo, Amoeng R. Swasono dan Oemar Yohanas. 2014. *Pengaruh Motivasi, Kemampuan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru*. Journal Tepak Manajemen Bisnis VI (1): 63.