



## **Faktor Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Dengan Kepuasan *Costumer* Sebagai *Variabel Intervening* Pada PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar**

Hasanuddin  
STIA Abdul Haris Makassar  
Hasanbaso080@gmail.com  
Hamdan  
Politeknik Banggai Industri  
hamdanhamzah82@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan kepuasan *costumer* sebagai *variabel intervening* pada PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar. Metode analisis penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu: Analisis deskriptif mengenai tingkat kepuasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar analisis regresi berganda dengan rumus  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ . Hasil penelitian menunjukkan antara lain: 1) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, sehingga adanya peningkatan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan; dan 2) Motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja keuangan perusahaan melalui kepuasan kostumer, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kostumer menjadi variabel yang memediasi antara motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan.

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Kinerja Keuangan, dan Kepuasan Kostumer.

### **ABSTRACT**

This research aims to determine the effect of work motivation on company financial performance with customer satisfaction as an intervening variable at PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar. This research analysis method uses an approach, namely: Descriptive analysis regarding the level of satisfaction with employee performance at PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar multiple regression analysis with the formula  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$ . The research results show, among other things: 1) Work motivation has a positive and significant effect on financial performance, so that increasing work motivation will improve the company's financial performance; and 2) Work motivation has an indirect effect on the company's financial performance through customer satisfaction, so it can be concluded that customer satisfaction is a mediating variable between work motivation and the company's financial performance.

**Keywords:** Work Motivation, Financial Performance, and Customer Satisfaction



lisensi CC BY

## A.PENDAHULUAN

Dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, modal usaha yang dimiliki dan relasi atau mitra dari luar perusahaan, sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Keberadaan sumber daya manusia di suatu perusahaan memegang peranan sangat penting untuk mengembangkan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kinerja yang baik. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi juga tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Kinerja yang baik bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya faktor motivasi yang dapat meningkatkan kinerja. Kinerja yang baik dapat dicapai jika didahului dengan adanya keinginan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan. Para karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan tanggung jawab atas pekerjaan mereka apabila perusahaan mengerti dan memperhatikan betul akan kebutuhan para karyawan yang pada dasarnya adalah mereka bekerja untuk mendapatkan uang, dalam hal ini berbentuk gaji.

Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja.

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan atau organisasi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup suatu usaha. Suatu usaha juga dihadapkan pada tantangan besar untuk memenangkan persaingan, sehingga dibutuhkan taktik dan strategi yang akurat. Pemilihan taktik dan strategi, suatu usaha tidak saja memerlukan analisis perubahan lingkungan eksternal seperti demografi, sosial budaya, politik, teknologi, dan persaingan, tetapi juga perlu menganalisis faktor internal. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk membentuk produktivitas kerja karyawan.

Produktivitas karyawan merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta

kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran perusahaan. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat atau di daerah dan di lingkungan (Badan Usaha Negara/Daerah) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan pada waktu yang lalu (Nawawi,2013:120). Menurut Jumingan (2012:65) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki sesuatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut.

Semakin berkembangnya suatu organisasi atau perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong karyawan bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor kepuasan kerja karyawan yaitu, dimana karyawan merasa senang dengan pekerjaan yang ia lakukan, sehingga mendorong karyawan untuk menunjukkan produktivitas bekerja. Kenyamanan dan Meningkatnya kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan konsumen.

Untuk mendapatkan kinerja keuangan perusahaan yang baik pastilah kita harus melihat aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal bagaimana sebuah perusahaan mampu menjual produknya ke masyarakat. Memberikan kepuasan akan produk yang diberikan kepada konsumen merupakan suatu hal yang perlu untuk diperhatikan, ketika kostumer merasa puas dengan pelayanan dan produk yang kita jual maka akan berdampak positif. Berdasarkan latar belakang diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lisa Maritseda Prakarsa dan Josua Tarigan (2015). Dalam judul Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Berbagai Sektor Perusahaan di Indonesia. Berdasarkan atas penelitian yang telah dilakukan dapat dibuktikan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kinerja keuangan, sedangkan loyalitas memiliki dampak yang negatif dan signifikan terhadap kinerja keuangan. Pada penelitian ini juga diketahui bahwa pengaruh tidak langsung tidak begitu besar pengaruhnya sehingga focus hanya diberikan pada variable kinerja keuangan sebagai variable independent. Hal ini berartibahwa loyalitas pelanggan tidak berfungsi efektif bagi kinerja keuangan, namun bukan berate loyalitas pelanggan tidak penting bagi kinerja keuangan.

Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh Gunadi, Adi Irawan (2016) dalam judul Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas

Batam. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan mitra. Begitupun penelitian yang pernah dilakukan oleh Widayani, Andriana Livia (2016) dalam judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek Sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian citra merek merupakan variabel intervening di antara pengaruh kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan.

## **Kajian pustaka**

### **1. Pengertian Motivasi Kerja**

Beberapa teori yang berhubungan dengan pengaruh kepemimpinan Motivasi. Istijanto (2005:23) menjelaskan bahwa motivasi berasal dari kata motif yang berarti tenaga pendorong manusia untuk bertindak, atau suatu tenaga didalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak. Kata motif seringkali diartikan dengan istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat. Jadi motif tersebut merupakan suatu driving force yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu. Tidak bisa dipungkiri, setiap tindakan yang dilakukan oleh manusia selalu di mulai dengan motivasi (niat). Dari kata motif ini timbulah pengertian motivasi yaitu pemberian motif, penimbulkan motif atau hal-hal yang menimbulkan dorongan.

Motivasi merupakan sebagai sejumlah proses, yang bersifat internal, atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi, dalam hal melaksanakan kegiatan- kegiatan tertentu. Nawawi (2013:33) mendefinisikan motivasi sebagai suatu keadaan yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Lain lagi dengan Simamora (2003:79), pengertian motivasi menurutnya adalah Sebuah fungsi dari pengharapan individu bahwa upaya tertentu akan menghasilkan tingkat kinerja yang pada gilirannya akan membuahkan imbalan atau hasil yang dikehendaki.

Menurut Siagian S.P (2008: 26) bahwa ditinjau dari segi perilaku orang dalam berorganisasi, paling sedikit ada delapan jenis kebutuhan yang sifatnya non material yang oleh para organisasi dipandang sebagai hal yang turut mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja karyawan dan yang menjadi faktor motivasional yang perlu dipuaskan, dan oleh karenanya perlu selalu mendapat perhatian setiap pemimpin dalam organisasi

## 2. Faktor Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin, *Movereyang* berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan. Motivasi ini mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Pada dasarnya organisasi bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Menurut pendapat Hasibuan (2006:143) "Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan".

G.R.Terry yang dikutip oleh Hasibuan (2006: 145) mengemukakan bahwa "motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan".

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu hasrat atau keinginan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan tindakan-tindakan dalam mencapai target atau hasil yang diharapkan. Adapun teori-teori motivasi yang berhubungan dengan kinerja individu yang menjelaskan tentang apa motivasi itu dan faktor-faktor apa yang menyebabkan pegawai berperilaku, dijelaskan sebagai berikut:

### a. Teori Hirarki Kebutuhan oleh A.M. Maslow

Teori ini pada dasarnya menyatakan bahwa seseorang berperilaku tertentu karena didorong oleh berbagai macam kebutuhan yang harus dipenuhinya. Maslow menggolongkan kebutuhan manusia menjadi lima macam yang tersusun dalam suatu hierarki.

### b. Teori Pemeliharaan Motivasi Dua Faktor oleh Herzberg

Teori ini dinamakan teori dua faktor karena dalam teori ini dikembangkan dua faktor motivasi bagi para pegawai. Faktor yang pertama dinamakan faktor yang membuat pegawai tidak puas (*dissatisfies* faktor) dan faktor yang kedua dinamakan faktor yang membuat pegawai merasa puas (*satisfiers* faktor). Dua faktor tersebut dinamakan juga faktor ekstrinsik (*extrinsic*) dan faktor intrinsik (*intrinsic*), yang mempengaruhi kinerja pegawai

## 3. Pengertian Kinerja Keuangan

Untuk memahami pengertian kinerja keuangan, tentu dengan memahami terlebih dahulu apa itu kinerja. Istilah kinerja kerap dihubungkan dengan kondisi keuangan perusahaan. Kinerja

dapat diartikan sebagai prestasi yang dicapai perusahaan dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan perusahaan tersebut (Sukhemi, 2007:23).

Kinerja merupakan gambaran prestasi yang dicapai perusahaan dalam kegiatan operasionalnya baik menyangkut aspek keuangan, aspek pemasaran, aspek penghimpunan dana dan penyaluran dana, aspek teknologi, maupun aspek sumber daya manusianya sebagai motorik untuk menggerakkan perusahaan, karena kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya maka kinerja menjadi hal penting yang harus dicapai setiap perusahaan. Lebih lanjut tentang definisi kinerja dapat dibaca pengertian kinerja menurut para ahli. Pada tulisan ini kami akan berbagi pengertian kinerja keuangan menurut para ahli.

Kinerja keuangan merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas (Jumingan, 2012: 85).

Terkait dengan pengukuran kinerja keuangan, penting untuk dipahami:

- a. Pengertian dan Tujuan Laporan Keuangan;
- b. Pengertian Balanced Scorecard dan 4 Perspektifnya; dan
- c. Perihal kinerja dan rasio keuangan bank.

Kinerja keuangan merupakan gambaran dari pencapaian keberhasilan perusahaan dapat diartikan sebagai hasil yang telah dicapai atas berbagai aktivitas yang telah dilakukan. Dapat dijelaskan bahwa kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benarsesuai dengan ketentuan yang berlaku yang biasanya diterapkan didalam setiap perusahaan. Menurut Sucipto (2013:85), pengertian kinerja keuangan yakni penentuan ukuran-ukuran tertentu yang dapat mengukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam menghasilkan laba. Sementara itu menurut IAI (2007), dikemukakan bahwa kinerja keuangan adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengendalikan segala bentuk sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan untuk menmmjalankan aktivitasnya. Pengertian kinerja keuangan suatu perusahaan menunjukkan kaitan yang cukup erat dengan penilaian mengenai sehat atau tidak sehatnya suatu perusahaan. Sehingga jika kinerjanya baik, maka baik pula tingkat kesehatan perusahaan tersebut.

Menurut Mulyadi (2007:2) menguraikan pengertian kinerja keuangan ialah penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan beberapa kriteria yang perlu untuk disepakati dan ditetapkan sebelumnya pendapat serupa dikemukakan oleh sawir(2005:10) yang menyatakan bahwa kinerja keuangan merupakan kondisi

yang mencerminkan keadaan keuangan suatu perusahaan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang ditetapkan.

Dari sejumlah pengertian kinerja keuangan di atas, dapat diambil kesimpulan sederhana bahwa kinerja keuangan merupakan pencapaian prestasi perusahaan pada suatu periode yang menggambarkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas.

#### **4. Teknik Pengukuran Dan Penilaian Kinerja Keuangan**

Pengukuran dan penilaian kinerja keuangan sangat berhubungan erat. Pengukuran Kinerja (performing measurement) merupakan kualifikasi dan efisiensi serta efektivitas perusahaan dalam pengoperasian bisnis selamamasa periode akuntansi yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Menurut Srimindarti (2006:34), Penilaian Kinerja yaitu penentuan efektivitas operasional, organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya secara periodik.

Pengukuran kinerja diaplikasikan perusahaan untuk melaksanakan perbaikanatas kegiatan operasionalnya supaya bisa bersaing dengan perusahaan lain. Analisis kinerja keuangan merupakan proses mengkaji secara kritis terhadap review data, menghitung, mengukur, menginterpretasi, dan memberi solusi pada keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu.

Bagi perusahaan, informasi kinerja keuangan dapat dimanfaatkan untuk beberapa hal sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur prestasi yang diraih oleh organisasi dalam suatu periodeterentu yang mencerminkan tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatannya;
- b. Untuk melihat kinerja suatu organisasi secara menyeluruh Untuk menilai kontribusi suatu bagian dalam pencapaian tujuan perusahaansecara menyeluruh;
- c. Dipakai sebagai dasar menentukan strategi perusahaan untuk masa yang akandatang;
- d. Memberikan petunjuk dalam membuat keputusan dan kegitan organisasi pada mumnya dan divisi organisasi pada khususnya; dan
- e. Sebagai landasan menentukan kebijaksanaan penanaman modal supaya bisa meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan.

Kinerja keuangan adalah gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu baik menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas .Kinerja keuangan perusahaan merupakan prestasi yang dicapaiperusahaan dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan perusahaan tersebut (Sutrisno, 2009:53).

Kinerja keuangan dapat dinilai dengan beberapa alat analisis. Berdasarkan tekniknya, analisis keuangan dapat dibedakan menjadi (Jumingan, 2006:242):

- a. Analisis Perbandingan Laporan Keuangan, merupakan teknik analisis dengan cara membandingkan laporan keuangan dua periode atau lebih dengan menunjukkan perubahan, baik dalam jumlah (absolut) maupun dalam persentase (relatif);
- b. Analisis Tren (tendensi posisi), merupakan teknik analisis untuk mengetahui tendensi keadaan keuangan apakah menunjukkan kenaikan atau penurunan;
- c. Analisis Persentase per-Komponen (common size), merupakan teknik analisis untuk mengetahui persentase investasi pada masing-masing aktiva terhadap keseluruhan atau total aktiva maupun utang;
- d. Analisis Sumber dan Penggunaan Modal Kerja, merupakan teknik analisis untuk mengetahui besarnya sumber dan penggunaan modal kerja melalui dua periode waktu yang dibandingkan;
- e. Analisis Sumber dan Penggunaan Kas, merupakan teknik analisis untuk mengetahui kondisi kas disertai sebab terjadinya perubahan kas pada suatu periode waktu tertentu;
- f. Analisis Rasio Keuangan, merupakan teknik analisis keuangan untuk mengetahui hubungan di antara pos tertentu dalam neraca maupun laporan laba rugi baik secara individu maupun secara simultan;
- g. Analisis Perubahan Laba Kotor, merupakan teknik analisis untuk mengetahui posisi laba dan sebab-sebab terjadinya perubahan laba; dan
- h. Analisis Break Even, merupakan teknik analisis untuk mengetahui tingkat penjualan yang harus dicapai agar perusahaan tidak mengalami kerugian;

Bagi investor, informasi mengenai kinerja keuangan perusahaan dapat digunakan untuk melihat apakah mereka akan mempertahankan investasi mereka di perusahaan tersebut atau mencari alternatif lain. Apabila kinerja perusahaan baik maka nilai usaha akan tinggi. Dengan nilai usaha yang tinggi membuat para investor melirik perusahaan tersebut untuk menanamkan modalnya sehingga akan terjadi kenaikan harga saham. Atau dapat dikatakan bahwa harga saham merupakan fungsi dari setiap transaksi yang telah dilakukan dari berbagai kegiatan-kegiatan nilai perusahaan. Sedangkan bagi perusahaan, informasi kinerja keuangan perusahaan dapat dimanfaatkan untuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatannya;
- b. Selain digunakan untuk melihat kinerja organisasi secara keseluruhan, maka pengukuran kinerja juga dapat digunakan untuk menilai kontribusi suatu bagian dalam pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan;

- c. Dapat digunakan sebagai dasar penentuan strategi perusahaan untuk masa yang akan datang;
- d. Memberi petunjuk dalam pembuatan keputusan dan kegiatan organisasi pada umumnya dan divisi atau bagian organisasi pada khususnya; dan
- e. Sebagai dasar penentuan kebijaksanaan penanaman modal agar dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan.

## 5. Pengertian Kepuasan Costumer

Menurut Philip Kotler dalam bukunya manajemen pemasaran analisis, perencanaan, implementasi, dan control (2008;36) memberikan pengertian:

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.”

Dari pengertian diatas, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Tujuan kegiatan pemasaran adalah mempengaruhi pembeli untuk bersedia membeli barang dan jasa perusahaan pada saat mereka membutuhkan. Hal ini sangat penting bagi manajer pemasaran untuk dapat memahami “ mengapa” dan “ bagaimana” tingkah laku konsumen tersebut, sehingga perusahaan dapat mengembangkan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan produk secara baik. Dengan mempelajari perilaku konsumen manajer akan mengetahui kesempatan baru yang berasal dari belum terpenuhinya kebutuhan, dan kemudian mengidentifikasikannya untuk mengadakan segmen pasar.

Menurut Basu Swastha dan Irawan dalam bukunya manajemen pemasaran modern (2004;114) faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen adalah berbeda-beda masing-masing konsumen, disamping produk yang dibeli dan saat pembeliannya berbeda.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah:

### a. Kebudayaan

Kebudayaan ini sifatnya agak luas, dan menyangkut segala aspek kehidupan manusia. Kebudayaan adalah simbol yang diciptakan oleh manusia dan diturunkan dari generasi ke generasi penentu dan pengatur tingkah laku manusia didalam masyarakat yang ada. Simbol tersebut dapat bersifat tidak nyata (seperti: sikap, Pendapat, kepercayaan, nilai, bahasa, agama). Atau dapat pula bersifat nyata (seperti: alat-alat,

perumahan, produk, karya seni dan sebagainya). Setiap orang merasa lapar tetapi apa yang harus di makan dan bagaimana cara untuk memuaskan lapar tersebut, semua ini terdapat kebudayaan. Jadi dalam kenyataan memang banyak perilaku manusia yang ditentukan oleh kebudayaan, dan pengaruhnya selalu berubah-ubah setiap waktu sesuai dengan kemajuan atau perkembangan jaman dari masyarakat tersebut.

b. Kelas sosial

Pengaruh pandangan dan tingkah laku pembeli adalah kelas sosial pada pokoknya, masyarakat kita ini dapat di kelompokkan ke dalam 3 golongan yaitu:

1) Golongan atas

Yang termaksud kelas ini antara lain :Pengusaha-pengusaha kaya, pejabat-pejabat tinggi

2) Golongan menengah

Yang termaksud kelas ini antara lain :Karyawan instansi pemerintah, pengusaha menengah

3) Golongan rendah

Yang termaksud kelas ini, antara lain: Buruh-buruh pabrik, buruh harian, tukang becak, dan pedagang kecil. Pembagian golongan masyarakat di atas bersifat relatif karena sulit untuk dikualitatifkan secara pasti. Dasar yang di pakai dalam penggolongan ini adalah tingkat pendapatan, macam perumahan, dan lokasi tempat tinggal.

c. Kelompok reparasi kecil

Kelompok ini juga mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembeliannya, dan sering dijadikan pedoman oleh konsumen dalam bertindak laku oleh karena itu, konsumen selalu mengawasi kelompok tersebut baik tingkah laku fisik maupun mental.

Yang termaksud kelompok reparasi kecil ini adalah: serikat buruh, tim atletik, perkumpulan agama, lingkungan tetangga dan sebagainya jika ditinjau lebih jauh, biasanya masing-masing kelompok mempunyai pelopor *opini (opinion leader)* yang dapat mempengaruhi anggota-anggotanya dalam membeli sesuatu. Interaksi mereka sering dilakukan secara individual (misalnya dengan bertemu muka), sehingga seseorang dapat terpengaruh oleh orang lain untuk membeli sesuatu. Kadang-kadang nasehat orang lain lebih mempengaruhi daripada iklan. Selain itu norma kelompok dapat pula ikut mempengaruhi masing-masing anggota kelompok.

d. Keluarga

Dalam keluarga, masing-masing anggota dapat melakukan hal yang berbeda untuk membeli sesuatu, setiap anggota keluarga memiliki selera dan keinginan yang berbeda, namun demikian terdapat kebutuhan keluarga yang digunakan seluruh anggota keluarga, seperti: televisi, radio, dan sebagainya. Oleh sebab itu manajer pemasaran perlu mengetahui sebenarnya:

- 1) Siapa mempengaruhi keputusan untuk membeli;
- 2) Siapa membuat keputusan untuk membeli;
- 3) Siapa yang melakukan pembelian; dan
- 4) Siapa pemakai produksi.

Keempat hal tersebut dapat dilakukan oleh orang yang berbeda, atau dapat pula dilakukan oleh satu atau beberapa orang. Suatu saat seseorang anggota keluarga dapat berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi pada saat yang berlainan ia dapat berbuat sebagai seorang pembeli. Sering dijumpai bahwa keputusan untuk membeli dibuat bersama-sama antara suami istri, dan kadang pula bersama-sama dengan anaknya, terutama untuk membeli kebutuhan keluarga.

e. Pengalaman

Pengalaman dapat mempengaruhi pengamatan seseorang dalam bertingkah laku. Pengalaman dapat diperoleh dari semua yang pernah dilakukan dan dipelajari dimasa lalu, sebab dengan belajar seseorang dapat memperoleh pengalaman. Penafsiran dan proses belajar konsumen merupakan kunci untuk mengetahui perilaku pembelinya.

f. Kepribadian

Kepribadian dapat diartikan sebagai pola sikap individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertingkah laku. Sebenarnya pengaruh sifat kepribadian konsumen terhadap pandangan dan perilaku pembelinya adalah sangat umum dan usaha-usaha untuk menghubungkan norma kepribadian dengan berbagai macam tindakan pembeli konsumen umumnya tidak berhasil. Namun para ahli tetap percaya bahwa kepribadian juga mempengaruhi perilaku pembeli seseorang. Variable-variabel yang dapat mencerminkan kepribadian seseorang adalah aktifitas, minat dan opini.

g. Sikap dan kepercayaan

Sikap dan kepercayaan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan perilaku pembeli atau konsumen. Sikap itu sendiri mempengaruhi kepercayaan dan kepercayaan mempengaruhi sikap. Masalah sikap ini akan dibahas tersendiri sebagai variable yang muncul sesudah adanya proses belajar.

h. Konsep Diri

Faktor lain ikut mempengaruhi tingkah laku pembeli adalah konsep diri. Konsep terdiri merupakan cara bagi seseorang untuk melihat dirinya sendiri, dan pada saat yang sama ia mempunyai gambaran tentang orang lain. Konsep diri dapat dibedakan kedalam dua bagian sebagai berikut:

- 1) Konsep diri yang sesungguhnya; dan
- 2) Konsep diri yang ideal.

## 6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Perusahaan yang sukses harus dapat memuaskan konsumen mereka. Dengan kata lain, konsumen yang tidak puas akan mempengaruhi bisnis secara negatif. Pemuasan konsumen harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka, untuk mengidentifikasi atribut produk dan dukungan pelayananyang dianggap penting oleh para pembeli pada saat mereka membeli dan menggunakan produk tersebut merupakan tujuan manajemen.

Menurut David Cravens dalam bukunya pemasaran strategis (2001;105) keputusan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

### a. Sistem pengiriman

Untuk dapat memuaskan pelanggan jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir, dimana semua anggotanya mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan sangat memperhatikan antara waktu pemesanan dan penerimaan barang merupakan hal yang sangat penting. Jadi, bila barang yang telah dibeli tapi penyediaannya cukup lama menunggu dan proses pengiriman cukup lama maka pelanggan akan tidak puas sehingga mereka akan pindah produk yang lain.

### b. Performa Produk atau Jasa

Keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan akan mengeluarkan cukup banyak biaya untuk membuat mutu produk atau jasa yang tinggi untuk dapat menduduki tempat pertama dalam penjualan dan kepuasan konsumen. Jelaslah, mutu produk atau jasa merupakan keunggulan bersaing yang utama agar para pelanggan tetap menggunakan produknya dan tidak pindah ke produk atau jasa yang lainnya.

### c. Citra

Para eksekutif bisnis mengakui citra atau merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi positif. Terbentuknya citra merek (brand image) dan nilai merek (brand equity) adalah pada

sat konsumen memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk atau jasa. Walaupun tidak terlihat sebagai harta dalam laporan keuangan perusahaan, tetapi nilai yang terbentuk dari nama atau merek tersebut merupakan aktifa utama perusahaan.

d. Hubungan Harga-Nilai

Konsumen menginginkan nilai yang ditawarkan sesuai dengan yang harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara hargadan nilai suatu produk, merek dipromosikan oleh suatu perusahaan sebagai suatu nilai yang unik sesuai dengan harganya. Di lain pihak, manajemen memutuskan untuk bersaing atas dasar harga rendah di antara merek-merek dimana pembeli sudah menetapkan nilai yang seimbang.

e. Kinerja Prestasi Karyawan

Kinerja karyawan dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses memenuhi kepuasan pelanggan, setiap orang dalam organisasi dapat mempengaruhi konsumen, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan. Bisnis telah menemukan bahwa kesadaran akan keinginan konsumen dan pelatihan karyawan membantu mereka dalam memenuhi tanggung jawabnya. Banyak perusahaan-perusahaan melati tenaga kerja baik yang baru ataupun yang telah lama bekerja dalam rangka meningkatkan mutu produk atau jasa.

f. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing. Pesaing yang spesifik menimbulkan dampak yang baik atau buruk dalam rangka untuk memenuhi keinginan kelompok konsumen yang spesifik (segmen pasar). Mengetahuikesenjangan atau keinginan pembeli dengan tawaran yang diberikan para pesaing merupakan peluang untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## **B.METODE PENELITIAN**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah .:

- a. Wawancara berupa kegiatan Tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan, seperti pegawai perusahaan khususnya pada pegawai yang daapat memberikan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini;
- b. Observasi (Pengamatan) berupa pengamatan langsung pada objek penelitian;
- c. Dokumentasi berupa pengumpulan data-data, mencatat data-data yang berupa dokumen yang di perlukan; dan

- d. Kuisioner berupa pengumpulan data atau informasi yang memungkinkan analisis untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan kepuasan customer;

## 2. Jenis dan Sumber Pengumpulan Data

### a. Jenis Data

- 1) Data kuantitatif, yaitu bukan berupa angka numerik untuk dapat menghasilkan penafsiran yang kokoh atau dengan kata lain, data ini berupa angka-angka yang diperoleh dari atau laporan yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, seperti jumlah customer PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar; atau
- 2) Data kualitatif, yaitu data yang berupa informasi non angka rata-rata berupa informasi dari hasil interpretasi ataupun hasil wawancara lisan maupun tertulis.

## 3. Metode Analisis

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, maka data dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif. Model analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Analisis secara deskriptif mengenai tingkat kepuasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar; atau
- b. Metode analisis regresi berganda dengan rumus: (Ikbil Hasan :2000)

$$Y = a_1 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

**Dimana:**

Y = Kinerja Keuangan

X<sub>1</sub> = Motivasi Kerja

X<sub>2</sub> = Kepuasan Customer

b = Koefisien Regresi (Parameter)

a = Konstanta (Intercept)

## C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Wawancara Dan Pengamatan Responden

Berdasarkan pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa jumlah karyawan pada PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar terdiri atas laki-laki sebanyak 21 orang (70%) dan wanita sebanyak 9 orang (30%). Masing-masing karyawan diberi tugas dan tanggung jawab sesuai kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Berdasarkan informasi Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata karyawan berada pada tingkat usia produktif. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar apapun tanggungjawab yang diberikan akan mampu dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dalam Tabel 2 di atas dimana tingkat usia paling produktif berada antara kisaran umur 31 – 45 tahun. Jumlah karyawan yang berada posisi umur tersebut sekitar 24 orang (75%). Dengan demikian kemampuan dan motivasi yang dimiliki cukup tinggi.

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden adalah berada diatas jejang pendidikan SLTA sebanyak 5 orang atau sekitar 16,66%. Dimana Pendidikan Diploma sebanyak 10 orang atau sekitar 33,34%, pendidikan Strata 1 sebanyak 15 orang atau sekitar 50 %. Ini menunjukkan bahwa sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan merupakan sumber daya yang handal yang memiliki pengetahuan dan pemahaman.

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada kisaran angka skala 3 dan skala 4 sebanyak 8 orang responden memberikan jawaban angka diatas 4 yang menunjukkan mereka setuju sedangkan 22 orang responden memberikan jawaban angka diatas 3 menunjukkan bahwa mereka masih ragu-ragu, hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja keuangan perusahaan belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih banyaknya karyawan yang meragukan hal tersebut.

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada kisaran angka skala 3 dan skala 4 sebanyak 29 orang responden memberikan jawaban angka 4 dan diatas 4 yang menunjukkan mereka setuju sedangkan 1 orang responden memberikan jawaban angka diatas 3 menunjukkan bahwa mereka masih ragu-ragu, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kostumer dalam meningkatkan kinerja keuangan perusahaan telah berjalan secara maksimal dikarenakan dominan kostumer telah merasa puas dengan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan costumer, hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan dengan pelayanan yang baik kepada costumer dapat mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan. meningkatkan kinerja keuangan perusahaan belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih banyaknya karyawan yang meragukan hal tersebut

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada kisaran angka skala 2, skala 3 dan skala 4 sebanyak 2 orang responden memberikan jawaban angka skala 2 yang menunjukkan mereka tidak setuju, 22 orang responden memberikan jawaban angka skala 3 menunjukkan bahwa mereka masih ragu-ragu, sedangkan 6 orang responden memberikan jawaban skala 4 yang menunjukkan mereka setuju. Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden ini menunjukkan bahwa kinerja keuangan perusahaan belum berjalan secara maksimal dikarenakan dominan responden masih ragu-ragu dalam mengukur kinerja keuangan. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dengan tingkat skor dan banyaknya responden yang menjawab pertanyaan tersebut.

## 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Keinginan perusahaan untuk memperoleh kinerja keuangan yang baik tidak terlepas dari adanya dukungan dari setiap karyawan dalam meningkatkan kinerjanya, ketika karyawan dapat bekerja secara maksimal dalam melaksanakan aktivitas perusahaan akan memberikan kontribusi yang baik bagi perkembangan perusahaan. Dalam penelitian ini mengukur bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan kepuasan customer sebagai variable intervening. Kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan baik.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka pada tahap ini penulis mencoba menguji hipotesis yang telah diajukan pada kajian pustaka yaitu diduga bahwa Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan kepuasan customer sebagai variable intervening pada PT. Cahaya Anugerah Sentosa Makassar.

Adapun formulasi analisis regresi berganda yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

**Dimana:**

Y = Kinerja Keuangan  
 $X_1$  = Motivasi Kerja  
 $X_2$  = Kepuasan Costumer  
 b = Koefisien Regresi (Parameter)  
 a = Konstanta (Intercept)

Untuk menentukan nilai a, b1 dan b2 dengan menggunakan metode Ordinary Least Square (OLS) sebagai berikut:

$$A = n \sum X_1 Y$$

$$B = \sum X_1 \sum Y$$

$$C = n \sum X_1 X_2 - \sum X_1 \sum X_2$$

$$D = n \sum X_2 Y$$

$$E = \sum X_2 \sum Y$$

$$F = n (\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2$$

$$G = n (\sum X_2^2) - (\sum X_2)^2$$

$$H = EB - C^2$$

$$b_1 = \frac{AB-CD}{F}$$

$$b_2 = \frac{DE-AC}{F}$$

$$a = \frac{\sum Y - b_1 \sum X_1 - b_2 \sum X_2}{n}$$

### 3. Pembahasan

#### a. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Keuangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja sangat mempengaruhi peningkatan kinerja keuangan perusahaan, apabila faktor motivasi kerja karyawan baik maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Salah satu cara manajemen untuk meningkatkan prestasi kerja, memotivasi dan meningkatkan kinerja para karyawan adalah melalui kompensasi (Mathis dan Jackson, 2000). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryono (2009), yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. Hal ini menunjukkan bahwa adanya rasa puas dengan kompensasi yang diberikan baik yang berupa gaji, bonus tunjangan dan berbagai fasilitas yang memadai akan menumbuhkan motivasi yang tinggi dalam bekerja, karena para karyawan merasa dihargai dan didukung dalam bekerja. Adanya motivasi yang tinggi membuat karyawan menjadi lebih terfokus dan perhatian pada upaya mencapai hasil kerja yang baik dan sesuai harapan perusahaan sehingga hal ini menumbuhkan kinerja yang lebih baik dari para karyawan. Selain itu motivasi yang kuat yang diberikan kepada karyawan pada PT Cahaya Anugerah Sentosa akan dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada customer.

#### b. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Keuangan Dan Kepuasan *Customer* Sebagai *Variabel Intervening*.

Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa pelayanan customer sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik kepada customer maka akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan PT Cahaya Anugerah Sentosa Makassar. Pelayanan customer yang baik akan memberikan efek yang baik kepada pelanggan untuk tetap bertahan dalam mengkonsumsi produk perusahaan. Kepuasan pelanggan menurut Gerson (2002) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurutnya jika anda membeli suatu produk, anda berharap bahwa produk tersebut bekerja dengan baik. Bila ternyata sesuai dengan keinginan, akan merasa puas. Sebaliknya, bila tidak, maka anda akan merasa kecewa dan mungkin akan “angkat kaki dari toko tersebut karena anda merasa tidak puas”.

Pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya untuk menentukan bagaimana pelanggan menikmati produk atau jasa yang mereka beli dan pelayanan yang mereka terima, tetapi juga mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Persyaratan yang amat vital untuk

keberhasilan program pengukuran adalah mempelajari kebutuhan pelanggan saat ini dan masa yang akan datang.

#### D.KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap kinerja Keuangan Perusahaan Dengan Kepuasan *Costumer* Sebagai Variabel Intervening Pada PT Cahaya Anugerah Sentosa Makassar adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan sehingga adanya peningkatan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan; dan
2. Motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja keuangan perusahaan melalui kepuasan kostumer, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kostumer menjadi variabel yang memediasi antara motivasi kerja terhadap kinerja keuangan perusahaan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus M Hardjana, 1994. *Konflik di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius.
- , 2010. *Konflik dalam Organisasi*, <http://id.wikipwdia.org/wiki/konflik>, diakses tanggal 2 Juni 2010.
- Agus Sujanto. 1995. *Psikologi Umum*. Jakarta: Gunung Jati.
- Akyas Azhari, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, Jakarta: PT Mizan Publika, 2004.
- Alifuddin, Moh. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cet. 1*. Depok: Rajawali Pers.
- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anoraga, P. 1992. *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Argyris, Chris, 1957. *Personality and Organization*, Harper & Row, Publishers, Inc., New York.
- As'ad, M. 1995. *Seri Umum Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Buchanan, David & Huncynski. 2004. *Organizational Behavior An Introductory text*. London: Prentice Hall.
- Daniel Carolus K, 2010. *Konflik dalam Organisasi: Berkat atau Kutuk*, <http://www.kadnett:info/web> diakses tanggal 10 Juni 2010.
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi-9*. Jakarta: Indeks.
- Fatah Syukur, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan*, Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Gibson, James. 2004. *Organizations, Behavior, Structures, Processes*. Boston: Mc Grawhill.
- Herzberg, Frederick, et al., 1959. *The Motivation to Work*, John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Hurlock, Elizabeth B. 2011. *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Erlangga.
- Jay Heizer, Barry Render. 2006. *Operating Management edisi-7*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jewell & Siegall. 1998. *Psikologi Industri Atau Organisasi Modern. Edisi 2*. (Ahli bahasa: Pudjaatmaka). Jakarta: Arcan.

- Mangkusubroto, K. dan L. Tresnadi. 1987. *Analisa Keputusan; Pendekatan Sistem dalam Manajemen Usaha dan Proyek*. Bandung: Ganeca Exact.
- Mangkunegara, A. 1993. *Psikologi Perusahaan*. Bandung: Triguna Karya.
- Manullang, 1984. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Maslow, Abraham H., 1943. *A Theory of Human Motivation, Psychological Review*, Juli, vol. 50, no. 4.
- Meda, Tamrin. Dkk. 2022. *Buku Ajar: Pengantar Ekonomi Kreatif Dan Kewirausahaan Berbasis Syariah*. Jateng: CV. Amerta Media.
- Naim, Yanto. Dkk. 2022. *Buku Ajar: Dasar-Dasar Pengantar Sistem Informasi Manajemen Cet. 1*. Surabaya: CV. Kanaka Media.
- Owens, RG. 1995. *Organizational Behavior in Education*. Boston: Allyn and Bacon.
- Ritha F Dalimunthe, 2010. *Peranan manajemen Konflik pada Suatu Organisasi*. diakses tanggal 10 Juni 2010.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sunaryo, Indryati, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Motivasi, Modul Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Sukarno K, 1985. *Dasar-dasar Manajemen*, Penerbit: Miswar.
- Sukanto Reksohadiprodjo , 1996. *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur, dan Perilaku*. Yogyakarta: BPFE.
- , 2010. *Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja*, <http://www.um-pwr.ac.id/web>, diakses tanggal 21 Juni 2010.
- Suryadi, Kadarsyah, 1996. *Manajemen dan Komunikasi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Stephen P. Robbin & Marry Coulter, 1999. *Management, Sixth Edition*, Prentice Hall.
- Umar, Husein. 2001. *Strategic Management in Action*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.