

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aktivitas suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling menentukan berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Di samping faktor struktur, teknologi dan lingkungan yang mempengaruhi efektivitas, kontribusi paling langsung bagi keberhasilan organisasi berasal dari perilaku karyawannya sendiri. Para karyawan membentuk struktur organisasi dan memanfaatkan teknologi organisasi. Oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Dalam menghadapi era persaingan ini, setiap perusahaan termasuk bank akan berusaha untuk mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaannya masing-masing. Salah satu caranya adalah dengan membenahi produktivitas kerja perusahaan, karena dengan meningkatkan produktivitas kerja otomatis kelangsungan hidup perusahaan akan terus berjalan.

Perusahaan yang produktif adalah perusahaan yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi. Produktivitas kerja merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan pegawai dalam bertahan serta melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap organisasi dimana ia bernaung. Para karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang

dibebankan kepadanya dengan lebih profesional, yang berarti karyawan mempunyai pandangan untuk selalu berpikir, bekerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, memiliki loyalitas tinggi dan penuh dedikasi untuk keberhasilan pekerjaannya. Untuk itu, diperlukan adanya pembinaan dan ditumbuhkan kesadaran juga kemampuan kerja yang tinggi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Laehan dan Wexley dalam Sedarmayanti (2001:65) bahwa “produktivitas individu adalah bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya atau unjuk kerja”. Dari definisi tersebut maka dapat diyakini bahwa karyawan yang melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan selalu berusaha meningkatkan perbaikan dalam bekerja maka karyawan tersebut memiliki produktivitas yang tinggi. Dan dengan produktivitas yang tinggi, maka tujuan perusahaan dapat dicapai semaksimal mungkin. Dengan demikian, produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Jika sebuah perusahaan mempunyai tingkat produktivitas yang tinggi maka perusahaan dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan skala usahanya. Namun jika produktivitas yang dimiliki oleh perusahaan rendah, maka perusahaan akan kesulitan untuk mempertahankan kelangsungan usahanya apalagi meningkatkannya.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa keuangan di Indonesia, Bank BTPN tentunya mengalami persaingan yang cukup ketat dalam bisnis dengan para pesaingnya, dan tidak luput dari masalah yang ditimbulkan oleh persaingan global tersebut. Agar BTPN tetap mampu bersaing dengan para

pesaingnya, maka BTPN harus mampu mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki.

Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 055/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993, Bank BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank BTPN adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, bank BTPN mengalami peningkatan dan penurunan dalam hal pencapaian rencana bisnisnya. Data yang menggambarkan pencapaian rencana bisnis Bank BTPN, dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1-1**  
**Tingkat Pencapaian Rencana Bisnis**  
**Dalam Hal Permohonan Kredit Nasabah Tahun 2004-2008**

<b>Tahun</b>	<b>Tingkat pertumbuhan</b>
2004	8%
2005	10%
2006	14%
2007	12%
2008	7%

Sumber : Data Primer dari kantor Bank BTPN Cabang Tasikmalaya

Dari tabel diatas, terlihat bahwa tingkat pencapaian rencana bisnis perusahaan mengalami penurunan. Penurunan tingkat pertumbuhan perusahaan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2008, yaitu turun sebesar 5% dari tingkat pertumbuhan pada tahun sebelumnya yang mencapai 12%. Banyak faktor yang

mempengaruhi penurunan tingkat pencapaian rencana bisnis ini, diantaranya adalah adanya kebijakan baru perusahaan mengenai jangka waktu pengembalian kredit pensiunan. Pada tahun 2006, perusahaan mengeluarkan kebijakan untuk memperpanjang jangka waktu pengembalian kredit pensiunan yang sebelumnya selama 8 tahun menjadi 10 tahun. Hal ini tentunya menarik perhatian para nasabah. Akan tetapi, pada tahun-tahun berikutnya, tingkat pencapaian rencana bisnis Bank BTPN mengalami penurunan. Selain disebabkan oleh perkenomian di Negara Indonesia sendiri dan kenaikan suku bunga, penurunan ini juga disebabkan oleh kebijakan perusahaan untuk memperpendek jangka waktu pengembalian kredit pensiunan menjadi 5 tahun. Selain dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah dan kebijakan perusahaan, penurunan tingkat pencapaian rencana bisnis ini juga dipengaruhi oleh penurunan produktivitas kerja karyawannya sendiri.

Pertumbuhan bisnis yang pesat selain memerlukan produk dan layanan berkualitas, yang didukung oleh infrastruktur dan teknologi informasi yang memadai, juga sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang handal, profesional, bertanggung jawab, penuh dedikasi dan memiliki kompetensi yang tinggi.

Untuk mempertahankan kemampuan bersaingnya, usaha peningkatan produktivitas karyawan merupakan alternatif yang tepat. Oleh karena itu, Bank BTPN selalu berusaha untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja melalui perbaikan kualitas pengelolaan SDM dimulai dari penempatan karyawan sesuai dengan kompetensinya (staffing), Penyempurnaan System Manajemen Sumber

Daya Manusia dan membangun Human Resource Information System (HRIS) termasuk menata system remunerasi yang berbasis dimensi kompetensi skill, problem solving dan accountability, bahkan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), khususnya meritokrasi, integritas, dan transparansi telah diterapkan. Pelatihan adalah suatu aspek penting dari strategi jangka panjang perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menciptakan kesempatan pengembangan karir.

Manajemen sangat menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam mencapai keberhasilan pertumbuhan bisnis Bank BTPN. Oleh karena itu dalam tahun 2007, Manajemen Bank BTPN mengambil kebijakan untuk melaksanakan program-program terselenggaranya pengembangan bidang sumber daya manusia. Setelah Texas Pacific Group (TPG) mengambil alih saham mayoritas atas kepemilikan Bank BTPN sejak tanggal 14 Maret 2008 sebesar 71,61%, Bank BTPN mengeluarkan kebijakan-kebijakan dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Program-program yang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja di Bank BTPN diantaranya adalah menerapkan Program Penghargaan bagi karyawan (Reward Program) yang diberikan kepada karyawan disesuaikan dengan hasil penilaian kinerja dalam bentuk pemberian bonus, ibadah umroh, dan lain-lain; adanya peningkatan gaji  $\pm$  sekitar 5-15% berdasarkan masa kerja dan penilaian kerja; pemberian sanksi yang lebih tegas atas pelanggaran yang dilakukan yaitu PHK; adanya tuntutan agar karyawan memberikan kontribusi positif sebesar-besarnya kepada perusahaan; kesempatan

promosi bagi karyawan; pemberian insentif atas prestasi kerja yang diberikan dengan segera; penggantian kesehatan untuk rawat inap dan rawat jalan sampai batas tertentu menggunakan sistem asuransi kesehatan yang professional; jaminan hari tua; tunjangan cuti karyawan; pemberian fasilitas pinjaman karyawan berupa kredit kepemilikan rumah (KPR), kredit kendaraan bermotor, kredit pendidikan lanjutan, kredit multiguna serta kredit yang bersifat darurat untuk membantu kesulitan karyawan; tunjangan perumahan untuk karyawan dalam jabatan tertentu; serta program kepemilikan kendaraan (Car Ownership Program) untuk karyawan dengan tingkatan tertentu.

Dari hasil wawancara peneliti dengan karyawan bagian personalia sebagai wakil dari perusahaan (1 Mei 2009), kebijakan tersebut ternyata belum terealisasi dengan baik sehingga belum mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja dan motivasi secara individu belum dapat tercapai sepenuhnya.

Dengan adanya kebijakan-kebijakan baru tersebut, karyawan dituntut untuk bekerja lebih keras dan semaksimal mungkin. Meskipun hal ini diikuti oleh adanya kebijakan untuk meningkatkan gaji karyawan sebesar 5-15%, dan pemberian fasilitas lainnya, akan tetapi bagi karyawan presentase peningkatan gaji tersebut masih dirasa tidak sesuai dengan tuntutan dan kewajiban yang harus dilakukan pegawai terhadap perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan kurang memperhatikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan itu sendiri. Karena jika kepuasan karyawan sudah tercapai, maka

karyawan tersebut akan bekerja lebih optimal dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan, sehingga produktivitas kerjanya akan lebih mudah tercapai..

Menciptakan dan meningkatkan produktivitas kerja bukanlah hal yang mudah. Karena banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja. Perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja kerawannya. Tingkat pendidikan dan latihan, sikap moral, motivasi serta kepuasan kerja merupakan sebagian faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan produktivitas kerja karyawan adalah kepuasan kerja. Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2003:203). Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan tidak tampak nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Salah satu masalah yang sangat penting adalah mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih produktif. Untuk itu, perlu diperhatikan agar karyawan sebagai penunjang terciptanya produktivitas kerja dalam bekerja senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa sehingga akan tercipta kepuasan kerja para karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas.

Kepuasan kerja dapat tercermin dalam beberapa hal, diantaranya adalah tingkat turnover karyawan. Tabel di bawah ini dapat mencerminkan tingkat turnover pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya.

**Tabel 1-2**  
**Tingkat Turnover Karyawan BTPN Cabang Tasikmalaya Tahun 2005-2008**

Tahun	Jumlah Karyawan	Alasan Keluar
2005	1	Pensiun muda
	3	Pensiun
2006	1	Mengundurkan diri
2007	1	PHK
	1	Pensiun
2008	1	Mengundurkan diri
<b>Total</b>	<b>8</b>	

Sumber : *Bagian Personalia Bank BTPN Cabang Tasikmalaya*

\*Keterangan : Pensiun muda = <50 tahun

Pensiun = 55 tahun

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat turnover karyawan pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya tidak terlalu tinggi. Hal ini tentunya dapat mencerminkan bahwa kepuasan kerja para karyawan pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya cukup baik.

Kepuasan kerja karyawan juga dapat dilihat dari lamanya masa kerja karyawan dalam perusahaan. Semakin lama seseorang bekerja di suatu perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut puas dengan pekerjaannya sehingga memutuskan untuk tetap bekerja dan loyal terhadap perusahaan tersebut. Berikut ini adalah data yang mencerminkan masa kerja karyawan pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya.

**Tabel 1.3**  
**Data Masa Kerja Karyawan Tetap**



**BTPN Cabang Tasikmalaya Tahun 2008**

<b>Masa Kerja</b>	<b>Jumlah Tenaga Kerja</b>
≤ 5 tahun	19
6-10	15
11-15	7
<b>Total</b>	<b>41</b>

Sumber : *Bagian Personalia Bank BTPN Cabang Tasikmalaya*

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa masa kerja karyawan tetap Bank BTPN Cabang Tasikmalaya sekitar 46% memiliki masa kerja ≤ 5 tahun. Hal ini dapat menunjukkan bahwa 46% karyawan Bank BTPN Cabang Tasikmalaya merupakan karyawan baru dengan masa jabatan ≤ 5 tahun. Karyawan baru cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan karyawan yang masa kerjanya lebih lama. Hal ini dikarenakan, biasanya karyawan baru mendapatkan perhatian lebih dari Manajemen, terutama dari atasannya langsung. Perhatian lebih ini dikarenakan sebagai karyawan baru, tentu pihak manajemen akan menjelaskan tanggung jawab dan tugas mereka. Sehingga terjalin komunikasi antara atasan dan bawahan. Hal ini membuat mereka merasa diperhatikan dan bersemangat untuk bekerja. Bahkan tidak sedikit karyawan baru yang mendapatkan beberapa training untuk menunjang tugasnya di awal masa kerja. Sementara itu, karyawan lama yang sudah bekerja dalam kurun waktu tertentu, akan merasakan kejenuhan. Mereka menginginkan adanya perubahan dan tantangan baru dalam pekerjaannya. Tantangan ini mencakup baik dari sisi besarnya tanggung jawab atau mungkin jenis pekerjaan. Ketika perusahaan tidak memberikan kesempatan kepada mereka untuk berkembang, hal ini akan membuat mereka demotivasi, malas bekerja dan produktivitasnya turun. Apabila

perasaan ini dirasakan oleh sebagian besar karyawan lama, maka tingkat produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan menurun dan bila dibiarkan perusahaan akan merugi. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk bersikap adil sehingga seluruh karyawan dapat secara bersama-sama bekerja dengan optimal..

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah motivasi. Salah satu permasalahan penting bagi pimpinan dalam suatu organisasi ialah bagaimana memberikan motivasi kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Dalam hal ini, pimpinan dihadapkan suatu persoalan bagaimana dapat menciptakan situasi agar bawahan dapat memperoleh kepuasan secara individu dengan baik dan bagaimana cara memotivasi agar mau bekerja berdasarkan keinginan dan motivasi untuk berprestasi yang tinggi.

Dalam sebuah organisasi, yang menjadi perhatian utama adalah bagaimana menciptakan keharmonisan dan keserasian dalam setiap pelaksanaan kegiatan atau aktivitas kerja. Keharmonisan dan keserasian tersebut dapat tercipta jika terbentuk kerukunan dan kekompakan dalam system kerja sehingga tercipta iklim yang kondusif. Hal ini akan membuat para karyawan termotivasi untuk bekerja dengan optimal yang pada akhirnya tujuan organisasi dapat terwujud dengan tingkat efisien dan efektivitas yang tinggi.

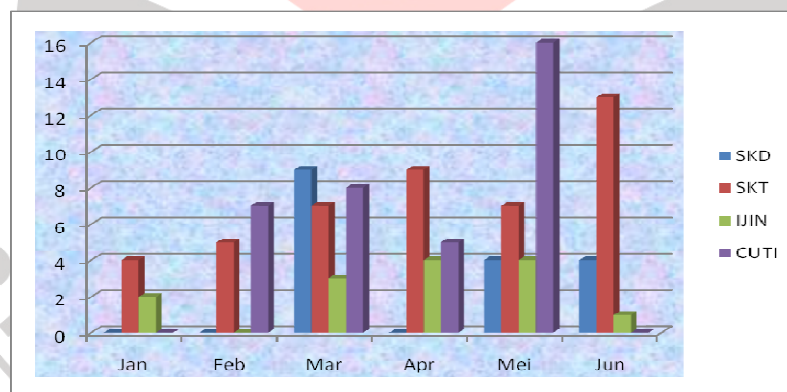
Tingkat motivasi karyawan, salah satunya dapat digambarkan melalui tingkat ketidakhadiran karyawan.

Data berikutnya yang penulis peroleh dari objek penelitian adalah rekapitulasi ketidakhadiran karyawan Bank BTPN Cabang Tasikmalaya, yang dapat dilihat pada tabel 1.4

**Tabel 1.4**  
**Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan**  
**Bulan Januari-Juni 2008**

Keterangan Absensi	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
SKD	0	0	9	0	4	4
SKT	4	5	7	9	7	13
IJIN	2	0	3	4	4	1
CUTI	0	7	8	5	16	0
<b>Jumlah Karyawan</b>	51 orang					

Sumber : *Bagian Personalia Bank BTPN Cabang Tasikmalaya*



**Gambar 1-1**  
**Grafik Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan Bulan Jan-Jun 2008 (dalam jumlah)**

\*Ket : SKD = Surat Keterangan Dokter  
SKT = Surat Keterangan Sakit Biasa

Dari tabel data diatas, terlihat bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan masih belum stabil. Tingkat ketidakhadiran karyawan mencerminkan banyaknya jam kerja yang terbuang dengan percuma. Sehingga tingkat ketidakhadiran

karyawan pun memberi pengaruh yang cukup berarti terhadap tingkat produktivitas karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas dapat terlihat bahwa kepuasan kerja dan motivasi dalam upaya peningkatan produktivitas karyawan sangatlah penting. Jika seseorang telah merasa puas dalam pekerjaannya, maka orang tersebut akan lebih termotivasi dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan itu sendiri. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian mengenai : **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Tasikmalaya.”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Sumber daya manusia yang berkualitas akan turut memajukan organisasi sebagai suatu wadah peningkatan produktivitas kerja. Peningkatan produktivitas kerja dapat terwujud dengan motivasi dan sikap kerja maksimal para pegawainya, serta aspek lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja.

Meningkatkan atau menjaga produktivitas kerja seorang karyawan bukanlah yang mudah untuk dilakukan. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas seseorang. Produktivitas dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri, maupun faktor-faktor lain, seperti pendidikan, pelatihan, keterampilan, motivasi dan kepuasan kerja dari individu yang menjalankan pekerjaan itu.

Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah kepuasan kerja dari karyawan. Kepuasan kerja karyawan perlu mendapat perhatian pimpinan karena rendahnya kepuasan kerja dapat berdampak pada penurunan semangat kerja, prestasi kerja, rendahnya disiplin dalam bekerja, meningkatkan *turnover* karyawan, serta menurunkan produktivitas kerja karyawan. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan karyawan tersebut akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya, karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga karyawan tersebut bekerja dengan terpaksa dan tidak maksimal. Kepuasan kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan semakin loyal kepada perusahaan atau organisasi, semakin termotivasi dalam bekerja dan kepuasan kerja yang tinggi juga akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah motivasi. Sebagaimana yang telah diutarakan pada latar belakang masalah, motivasi memberikan pengaruh terhadap tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan. Pada dasarnya motivasi dapat memacu karyawan untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan mereka. Hal ini akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Kepuasan Kerja pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Tasikmalaya berdasarkan persepsi karyawannya
2. Bagaimana tingkat Motivasi pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Tasikmalaya berdasarkan persepsi karyawannya
3. Bagaimana tingkat Produktivitas Kerja pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Tasikmalaya berdasarkan persepsi karyawannya
4. Adakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja karyawan Bank BTPN Cabang Tasikmalaya
5. Adakah pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja karyawan Bank BTPN Cabang Tasikmalaya
6. Adakah pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja karyawan Bank BTPN Cabang Tasikmalaya

### **1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat Kepuasan Kerja karyawan pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya
2. Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat Motivasi karyawan pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya
3. Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat Produktivitas Kerja karyawan pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya
4. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja karyawan Bank BTPN Cabang Tasikmalaya
5. Untuk mengetahui adakah pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja karyawan Bank BTPN Cabang Tasikmalaya
6. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada Bank BTPN Cabang Tasikmalaya

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu MSDM, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan serta penciptaan kepuasan kerja dan motivasi karyawan.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian diharapkan berguna dalam memberikan informasi tambahan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan, serta memberikan bahan masukan yang dapat dijadikan dasar pertimbangan bagi pembuat kebijakan, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan dalam rangka memecahkan masalah produktivitas kerja maupun masalah lain yang dihadapi oleh perusahaan.