



# Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kepuasan Terhadap Loyalitas Yang Berdampak Kepada Kinerja Account Officer Kredit Umkm Bank Bjb

Eko Singgih Priyanto <sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Pascasarjana, Magister Manajemen, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia  
Email: ekosinghipriyanto@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kompetensi, komitmen, kepuasan *account officer* kredit UMKM terhadap loyalitas *account officer* kredit UMKM, (2) Pengaruh kompetensi, komitmen, kepuasan dan loyalitas *account officer* kredit UMKM terhadap kinerja *account officer* kredit UMKM pada PT Bank Pemerintah Jawa Barat dan Banten, TBK. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk menentukan hubungan sebab-akibat dari suatu fenomena atau pemecahan masalah yang diteliti untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi penelitian ini adalah seluruh *account officer* kredit UMKM PT Bank Pemerintah Jawa Barat dan Banten, Tbk yang tercatat sejumlah 244 *account officer* kredit UMKM. Jumlah sampel dari populasi tersebut sebesar 152 *account officer* kredit UMKM yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang mempunyai lima alternatif jawaban dengan menggunakan *skala likert*. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui program LISREL.

**Kata Kunci:** Loyalitas *Account Officer* Kredit UMKM, Kompetensi *Account Officer* Kredit UMKM, Komitmen *Account Officer* Kredit UMKM, Kepuasan *Account Officer* Kredit UMKM, Kinerja *Account Officer* Kredit UMKM

## Abstract

*This research aims to analyze: (1) The effect of competence, commitment, satisfaction account officer credit of SMEs on loyalty of account officer credit of SMEs, (2) The effect of competence, commitment, satisfaction and loyalty of account officer credit of SMEs on the performance of account officer credit of SMEs at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. The type of research used is descriptive which is a study that aims to determine the casual relationship of a phenomenon or problem solving studied to see how far the influence of independent variables on the dependent variables. Population research this is the whole account officer credit of SMEs PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Which recorded a total of 244 account officer credit of SMEs taken using the simple random sampling. Collecting data in study is in the form of a questionnaire consist of the questions that have five alternative answers using a Linkert Scale. The statistic methode used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) which operate through the LISREL program.*

**Keywords:** *The loyalty of account officer credit of SMEs, The competence of account officer credit of SMEs, The commitmen of account officer credit of SMEs, Satisfaction of account officer credit of SMEs and performance of account officer credit of SMEs*

## 1. PENDAHULUAN

UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, Menengah. Dalam pelaksanaannya, UMKM menerapkan asas kebersamaan, ekonomi yang demokratis, kemandirian, keseimbangan kemajuan, berkelanjutan, efesiensi keadilan. UMKM adalah usaha kerakyatan yang saat ini mendapat perhatian dan keistimewaan yang diamanatkan oleh undang-undang, antara lain bantuan kredit usaha dengan bunga rendah, kemudahan persyaratan izin usaha, bantuan pengembangan usaha dari lembaga pemerintah, serta beberapa kemudahan lainnya [1].



Sebagai bagian integral pembangunan perekonomian nasional, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) harus dapat menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat dan mampu menjadi penggerak utama Pembangunan nasional. UMKM sebagai usaha ekonomi produktif dan sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat harus tumbuh secara sehat dengan prinsip kebersamaan, efisiensi keadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional untuk kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia.

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pembangunan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan pembangunan nasional di bidang perekonomian. Tanpa mengabaikan peran usaha besar, keberadaan usaha mikro, kecil dan menengah juga memiliki peranan penting dalam pembangunan ekonomi yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat [2]. Fokus perekonomian Indonesia sebelum terjadinya krisis lebih dititikberatkan pada usaha besar dan terbukti telah menyeret perekonomian ke dalam krisis yang semakin dalam. Demikian pula pada saat Indonesia mengalami puncak krisis pada tahun 1997, ternyata yang menyelamatkan perekonomian adalah unit-unit usaha mikro, kecil dan menengah.

Berdasarkan [3] tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mendefinisikan sebagai berikut:

1. Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro.
2. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil.
3. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan.
4. Usaha besar adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari usaha menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia.
5. Dunia usaha adalah usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah dan usaha besar yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia dan berdomisili di Indonesia.

Divisi Kredit UMKM bank bjb telah melakukan penyaluran kredit UMKM kepada pengusaha yang mau mengembangkan usahanya. Pengelolaan kredit UMKM di bank bjb tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan memenuhi asas pemberian kredit yang sehat. Prinsip dan asas tersebut dijalankan dengan mempertimbangkan penilaian karakter, kemampuan, modal, agunan dan prospek debitur. Hasil kinerja kredit UMKM di bank bjb adalah hasil peran dari *account officer* kredit UMKM untuk menjalankan fungsi bisnis. Dapat dilihat bahwa pencapaian kinerja kredit UMKM di bank bjb yang belum maksimal. Hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 pencapaiannya tidak tercapai sesuai yang ditargetkan, NPL yang masih diatas 5% dan NOA yang menurun setiap tahunnya. Hal ini yang menjadi latar belakang untuk melakukan penelitian Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kepuasan Terhadap Loyalitas Yang Berdampak Kepada Kinerja *Account Officer* Kredit UMKM bank bjb. Dibawah ini bisa dilihat trend pencapaian kinerja dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.



Menurut Wirawan (2009) dalam [4], dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan. Kinerja *account officer* sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan. Di dalam sebuah perusahaan kinerja *account officer* sangat diperhitungkan dengan baik, sehingga perusahaan menginginkan *account officer* untuk selalu meningkatkan kinerjanya guna untuk menciptakan hasil kerja yang sangat produktif bagi perusahaan [5]. Untuk mempertahankan kinerja *account officer* yang sangat baik agar menghasilkan kerja yang sangat produktif itu sangat sulit, dikarenakan banyak *account officer* yang belum bisa bekerja dengan baik dan benar bahkan adapula *account officer* perusahaan yang tidak bisa bekerja dalam tekanan perusahaan, sehingga *account officer* akan mengalami penurunan dalam kerjanya dan akan berdampak buruk bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan serta hasil kerja *account officer*. Untuk mencegah terjadi penurunan kinerja perusahaan, perusahaan juga harus bisa melihat kepada sisi internal perusahaan itu sendiri. Sehingga ketika kinerja seorang *account officer* menurun, perusahaan dapat menemukan permasalahan dari turunnya kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan yang sangat bagus sangat berdampak pada perkembangan perusahaan itu sendiri maka dari itu peneliti akan membahas dan mengulas permasalahan-permasalahan yang akan berdampak pada kinerja *account officer* kredit UMKM [6].

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Teknik Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut [7] metode penelitian kuantitatif disebut juga positivistic dikarenakan berasaskan pada filsafat positivis. Sedangkan data yang digunakan pada metode kuantitatif, dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel yang diteliti. Penelitian dilakukan berdasarkan rumus-rumus statistik dengan bentuk aplikasi LISREL, kemudian dilakukan penafsiran terhadap angka-angka yang diperoleh sehingga akan diketahui sejauh mana hubungan antar variabel yang diteliti.

Dalam metode penelitian ini, untuk menguji hipotesis menggunakan alat uji statistik yaitu SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan software LISREL. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument dalam penelitian yaitu menggunakan menggunakan kuesioner. Dalam instrument penelitian ini, terdapat variabel beserta indikatornya, berikut instrument penelitian:

**Instrumen Penelitian**  
**Sumber: diolah oleh penulis (2019)**

| Variabel  | Dimensi                          | Indikator  | No Soal | Jumlah Soal |
|---|----------------------------------|--|---------|-------------|
| Kompetensi  | Pengetahuan ( <i>knowledge</i> ) | a. Mampu memahami dengan cepat pengetahuan produk kredit UMKM yang diterima dan dapat memberikan penjelasan lisan maupun tulisan dengan baik kepada nasabah. | 1,2     | 2           |
|   |                                  | b. Mampu bekerja maksimal dan berusaha menjadi yang terbaik di lingkungan kerja.   |         |             |
|   | Kemampuan ( <i>skill</i> )       | a. Mampu mengidentifikasi masalah yang dihadapi dan menemukan pemecahan secara praktis serta mudah diterapkan.   | 3,4     | 2           |
| b. Mampu bekerja sama dalam satu departemen dengan departemen lain. |                                  |  |         |             |
|   | Sikap ( <i>attitude</i> )        | a. Mampu membuat perencanaan taktis untuk mendukung tujuan organisasi untuk pencapaian target.   | 5,6     | 2           |

|           |                                  |  |           |   |
|-----------|----------------------------------|--|-----------|---|
|           |                                  | b. Mampu bersikap proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.   |           |   |
| Komitmen  | Komitmen afektif                 | a. Merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir di perusahaan ini.<br>b. Merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga.   | 7,8       | 2 |
|           | Komitmen kontinuen               | a. Sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja di tempat lain.<br>b. Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang | 9,10      | 2 |
|           | Komitmen normative               | a. Merasa perusahaan ini telah banyak berjasa bagi hidup saya.<br>b. Merasa belum memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan ini.  | 11,1<br>2 | 2 |
| Kepuasan  | Gaji                             | a. Saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji karyawan sesuai dengan standar yang berlaku.<br>b. Saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga.       | 13,1<br>4 | 2 |
|           | Promosi                          | a. Saya senang dengan dasar yang digunakan untuk promosi (kenaikan jabatan) dalam perusahaan.<br>b. Saya senang dengan penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi dan hasil kerja karyawan         | 15,1<br>6 | 2 |
|           | Rekan Sekerja                    | a. Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memberikan dukungan yang cukup kepada saya.<br>b. Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu menyelesaikan pekerjaan.                | 17,1<br>8 | 2 |
|           | Penyelia                         | a. Saya senang dengan atasan yang dapat memberikan dukungan kepada karyawan bawahannya.<br>b. Saya senang dengan atasan yang mau mendengarkan saran, kritik dan pendapat karyawan bawahannya         | 19,2<br>0 | 2 |
|           | Pekerjaan Itu Sendiri            | a. Saya senang dengan pekerjaan saya sendiri karena sesuai dengan harapan saya sendiri.<br>b. Saya senang dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya.                             | 21,2<br>2 | 2 |
| Loyalitas | Ketaatan Terhadap Pekerjaan      | a. Saya selalu menaati peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan dengan baik.<br>b. Saya mentaati perintah yang diberikan oleh atasan.   | 23,2<br>4 | 2 |
|           | Bertanggung jawab Atas Pekerjaan | a. Saya menyelesaikan tugas dengan baik.<br>b. Saya mengutamakan kepentingan perusahaan.   | 25,2<br>6 | 2 |
|           | Pengabdian                       | a. Saya memberikan sumbangan pikiran kepada perusahaan.<br>b. Saya mempertahankan hubungan dengan pelanggan  | 27,2<br>8 | 2 |
|           | Kejujuran                        | a. Saya melakukan tugas tanpa paksaan.   | 29,3<br>0 | 2 |

|                  |  |   |           |   |
|------------------|--|---|-----------|---|
|                  |  | b. Saya melaporkan hasil pekerjaan yang sudah dilakukan   |           |   |
| Kinerja Karyawan | Hasil kerja                                      | a. Pegawai di unit kerja saya dapat mencapai tujuan baik dalam kuantitas maupun kualitas.<br>b. Pegawai di unit kerja saya selalu dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.  | 31,3<br>2 | 2 |
|                  | Perilaku kerja                                   | a. Pegawai di unit kerja saya telah melaksanakan pekerjaan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan.<br>b. Pegawai di unit kerja saya selalu berhati-hati dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat meminimalisir kesalahan.                      | 33,3<br>4 | 2 |
|                  | Sifat pribadi yang ada hubungan dengan pekerjaan | a. Pegawai di unit kerja saya dapat menjalin komunikasi dengan baik berada di tempat kerja.<br>b. Komunikasi yang terjadi diantara para pegawai sangat lancar sehingga tidak menimbulkan ketidaksepehaman antara pegawai satu dengan pegawai lainnya. | 35,3<br>6 | 2 |

## 2.2 Teknik Analisa Data

Menurut [8], analisa data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Analisa data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* atau SEM dengan menggunakan *software* LISREL. Pengujian kuesioner dilakukan pada 152 responden yang dipilih untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian variabel eksogen yakni Kompetensi ( $X_1$ ), Komitmen ( $X_2$ ), dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) serta variabel endogen Loyalitas Kerja ( $Y$ ), dan Kinerja Karyawan ( $Z$ ) dengan bantuan *software* SPSS 25.0 for Windows.

Uji reliabilitas menunjukkan indikator-indikator memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur variabel latennya jika nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $\geq 0,6$ . Sedangkan uji validitas dilakukan dengan pengujian analisis faktor pada variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini, dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (0,312).

Uji Validitas menunjukkan nilai  $R$  tabel yang akan diperbandingkan dengan nilai  $R$  hitung masing-masing item pertanyaan adalah sebesar 0,312 ( $R$  tabel pada  $n-2 = 150$  dan taraf signifikan 0,05), dengan demikian item pertanyaan dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $> 0,312$  dan item pertanyaan dinyatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $< 0,312$ .

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi ( $X_1$ )**

| Kode Indikator | SLF  | Standard Errors | Reliabilitas   |               | Keterangan |
|----------------|------|-----------------|----------------|---------------|------------|
|                |      |                 | CR $\geq 0,70$ | VE $\geq 0,5$ |            |
| X1.1           | 0.74 | 0.56            | 0.89           | 0.59          | Valid      |



|      |      |      |       |
|------|------|------|-------|
| X1.2 | 0.75 | 0.54 | Valid |
| X1.3 | 0.84 | 0.36 | Valid |
| X1.4 | 0.82 | 0.51 | Valid |
| X1.5 | 0.78 | 0.38 | Valid |
| X1.6 | 0.78 | 0.27 | Valid |

Sumber: *Output Lisrel* Hasil Olahan Peneliti (2019)

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Analisis data diskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Evaluasi terhadap model SEM juga akan dianalisis mendapatkan dan mengevaluasi kecocokan yang diajukan. Setelah diketahui semua hasil pengolahan data selanjutnya akan dibahas dan yang terakhir adalah menarik kesimpulan yang didasarkan pada hasil analisis tersebut.

#### 3.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Loyalitas *Account Officer* Kredit UMKM

Beberapa faktor penunjang yang membentuk kompetensi *account officer* UMKM dalam penelitian ini terdiri 6 (enam) indikator dimana faktor yang paling dominan adalah mampu bersikap proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Untuk dapat meningkatkan kompetensi *account officer* UMKM salah satunya adalah meningkatkan kemampuan bersikap proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan [9].

Hal ini menjadi penting karena sikap (*attitude*) yang dimiliki seperti mampu bersikap proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dapat meningkatkan loyalitas *account officer* UMKM dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dengan demikian, kompetensi *account officer* UMKM mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *account officer* UMKM. Semakin baik kompetensi *account officer* UMKM maka loyalitas *account officer* UMKM akan semakin baik. Sebagaimana hasil penelitian [10] dalam Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Convention Hotel" menyatakan bahwa variabel kepemimpinan dan kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas karyawan.

#### 3.1 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas *Account Officer* Kredit UMKM

Beberapa faktor penunjang yang membentuk komitmen *account officer* UMKM dalam penelitian ini terdiri dari 6 (enam) indikator dimana faktor yang paling dominan adalah perusahaan telah banyak berjasa bagi *account officer* UMKM. Untuk dapat meningkatkan komitmen *account officer* UMKM



salah satunya adalah perusahaan yang telah banyak berjasa bagi *account officer* UMKM seperti: pendapatan gaji, tunjangan, serta fasilitas yang diterima oleh *account officer* UMKM.

Hal ini menjadi penting karena perusahaan yang telah banyak berjasa bagi *account officer* UMKM termasuk ke dalam *normative commitmen*. Pada *commitmen normative* dapat berkembang karena organisasi memberikan sesuatu yang berharga bagi individu yang dapat meningkatkan loyalitas *account officer* UMKM.

Dengan demikian, komitmen *account officer* UMKM mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *account officer* UMKM. Semakin baik kompetensi *account officer* UMKM maka loyalitas *account officer* UMKM akan semakin baik. Sebagaimana hasil penelitian [11] dalam JOM Universitas Riau yang berjudul "Pengaruh Karakteristik Pribadi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Pegawai Negeri Sipil Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Indragiri Hulu" menyatakan bahwa variabel komitmen organisasi secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan pegawai negeri sipil Dinas Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Indragiri Hulu.

### **3.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Account Officer Kredit UMKM**

Beberapa faktor penunjang yang membentuk kepuasan *account officer* UMKM dalam penelitian ini terdiri 10 (sepuluh) indikator dimana faktor yang paling dominan adalah senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu. Untuk dapat meningkatkan kepuasan *account officer* UMKM salah satunya adalah meningkatnya senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu.

Hal ini menjadi penting karena senang bekerja dengan rekan sekerja yang saling membantu, dapat berguna untuk menyelesaikan pekerjaan. Sehingga dapat meningkatkan loyalitas *account officer* UMKM.

Dengan demikian, kepuasan *account officer* UMKM mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *account officer* UMKM. Apabila kepuasan *account officer* UMKM meningkat, maka loyalitas *account officer* UMKM akan meningkat. Sebagaimana hasil penelitian [12] dalam AGORA Vol.1 no.3 Program Manajemen Bisnis, Program Manajemen, Universitas Kristen Petra yang berjudul "Pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX), Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Departemen Penjualan CV. Pratama Jaya Di Madiun" menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan CV. Pratama Jaya.

### **3.4 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Account Officer Kredit UMKM**

Permasalahan yang dianalisa dalam penelitian ini adalah pencapaian kredit UMKM bank bjb yang kurang maksimal. Hal ini dapat tercermin dari pencapaian kredit UMKM bank bjb yang tidak tercapai sesuai dengan yang ditargetkan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018. Dari data pencapaian kredit UMKM bank bjb dapat dilihat tahun 2016 sebesar 1.396.742.000.000 dengan pencapaian 57,29% dari target, tahun 2017 sebesar 1.701.239.000.000 dengan pencapaian 72,26% dari target, dan tahun 2018 sebesar 1.934.675.000.000 dengan pencapaian 77,69% dari target.

Pada jumlah nasabah kredit UMKM bank bjb (NOA) juga tidak maksimal. Hal ini dapat tercermin dari penurunan jumlah nasabah kredit UMKM bank bjb (NOA) dari tahun 2016 sampai dengan 2018. Dari data jumlah nasabah kredit UMKM bank bjb (NOA) dapat dilihat pada tahun 2016 sebesar 27.787 NOA, tahun 2017 sebesar 21.382 NOA dan tahun 2018 sebesar 18.212 NOA.



Sedangkan pada NPL kredit UMKM bank bjb pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 di atas 5%. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2016 sebesar 19,25%, tahun 2017 sebesar 11,69% dan tahun 2018 sebesar 8,29%.

Salah satu faktor yang paling dominan dalam pembentuk kinerja *account officer* kredit UMKM adalah pegawai di unit kerja saya dapat mencapai tujuan, baik dalam kuantitas maupun kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja *account officer* kredit UMKM, maka harus memiliki kompetensi *account officer* kredit UMKM yang baik.

Beberapa faktor penunjang kompetensi *account officer* kredit UMKM yang perlu terus ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kinerja *account officer* kredit UMKM, diantaranya adalah kemampuan memahami dengan cepat pengetahuan kredit UMKM dan dapat memberikan penjelasan lisan maupun tulisan dengan baik kepada nasabah, kemampuan bekerja maksimal dan berusaha menjadi yang terbaik di lingkungan kerja, kemampuan mengidentifikasi masalah yang dihadapi dan menemukan pemecahan secara praktis serta mudah diterapkan, kemampuan bekerja sama dalam satu departemen dengan departemen lain, kemampuan membuat perencanaan taktis untuk mendukung tujuan organisasi untuk pencapaian target, kemampuan bersikap proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Dengan demikian, kompetensi *account officer* kredit UMKM mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *account officer* kredit UMKM. Sebagaimana hasil penelitian [13] dalam Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vol. IX No.3 September 2017 Program Pascasarjana Universitas Riau yang berjudul “*Pengaruh Penghargaan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Loyalitas Karyawan Hotel Bintang Lima Di Pekanbaru*” menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

### **3.5 Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Account Officer Kredit UMKM**

Untuk dapat meningkatkan kinerja *account officer* kredit UMKM, maka harus memiliki komitmen *account officer* kredit UMKM yang baik. Beberapa faktor penunjang komitmen *account officer* kredit UMKM yang perlu terus ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kinerja *account officer* kredit UMKM, diantaranya adalah berkomitmen merasa senang menghabiskan sisa karir di perusahaan ini, berkomitmen bahwa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga, berkomitmen sulit meninggalkan perusahaan karena takut tidak mendapatkan pekerjaan di tempat lain, sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus, komitmen karena perusahaan ini telah banyak berjasa, merasa belum memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan.

Dengan demikian, komitmen *account officer* kredit UMKM mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *account officer* kredit UMKM. Sebagaimana hasil penelitian [14] dalam Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 15 No. 4 Oktober 2013 Program Pascasarjana Universitas Bengkulu yang berjudul “*Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Karyawan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pundi Bengkulu*” menyatakan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **3.6 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Account Officer Kredit UMKM**

Kinerja *account officer* kredit UMKM tidak luput dari kepuasan kerja *account officer* kredit UMKM. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan *account officer* kredit UMKM, maka kinerja *account officer* kredit UMKM semakin meningkat. Sehingga kepuasan kerja *account officer* kredit UMKM perlu untuk diperhatikan karena karyawan yang tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan

melakukan tindakan positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya karyawan yang tidak puas akan menunjukkan tindakan negatif terhadap pekerjaannya.

Dengan demikian, kepuasan *account officer* kredit UMKM mempunyai hubungan terhadap kinerja *account officer* kredit UMKM. Sebagaimana hasil penelitian [15] dalam Journal Of Management Vol. 4 No. 4 2015 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Indonesia Kota Semarang)” menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### 3.7 Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja *Account Officer* Kredit UMKM

Loyalitas kerja *account officer* kredit UMKM memiliki hubungan dengan kompetensi *account officer* kredit UMKM. *Account officer* kredit UMKM yang memiliki kompetensi adalah yang memiliki kemampuan memahami dengan cepat pengetahuan kredit UMKM dan dapat memberikan penjelasan lisan maupun tulisan dengan baik kepada nasabah

## 4. PENGUJIAN

Berikut ini penulis akan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap deskripsi responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja. Berdasarkan jawaban kuesioner yang diterima dapat diketahui deskriptif responden, seperti pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Karakteristik Demografis Responden**

| No.                            | Uraian          | Frekuensi (Orang) | Prosentase (%) |
|--------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| <b>Jenis Kelamin Responden</b> |                 |                   |                |
| 1                              | - Laki-Laki     | 145               | 95.39          |
|                                | - Perempuan     | 7                 | 4.61           |
| <b>Pendidikan</b>              |                 |                   |                |
| 2                              | - D3            | 2                 | 1.32           |
|                                | - S1            | 146               | 96.05          |
|                                | - S2            | 4                 | 2.63           |
| <b>Usia</b>                    |                 |                   |                |
| 3                              | - 24 - 30 Tahun | 41                | 26.97          |
|                                | - 31 - 35 Tahun | 82                | 53.95          |
|                                | - 36 - 40 Tahun | 25                | 16.45          |
|                                | - >40 Tahun     | 4                 | 2.63           |
| <b>Masa Kerja</b>              |                 |                   |                |
| 4                              | - 0 - 2 Tahun   | 3                 | 1.97           |
|                                | - 3 - 5 Tahun   | 120               | 78.95          |



**Sumber: Hasil analisa penulis (2019)**

Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat bahwa karakteristik dari 152 responden yang merupakan *Account Officer* kredit UMKM bank bjb sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden komposisinya lebih banyak laki-laki, yakni laki-laki 145 orang (95,39%) dibandingkan perempuan sebanyak 7 orang (4,61%).
- b. Selanjutnya dari usia responden, 41 orang (26,97%) responden berusia dari 24-30 tahun, 82 orang (53,95%) responden berusia antara 31-35 tahun, 25 orang (16,45%) responden berusia dari 36-40 tahun, dan 4 orang (2,63%) responden berusia lebih dari 40 tahun.
- c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, 2 orang responden (1,32%) memiliki pendidikan terakhir D3, 146 orang responden (96,05%) memiliki pendidikan terakhir S1, dan 4 orang responden (2,63%) memiliki pendidikan terakhir S2.
- d. Selanjutnya dari masa kerja responden, 3 orang (1,97%) responden memiliki masa kerja 0-2 tahun, 120 orang (78,95%) responden memiliki masa kerja 3-5 tahun, dan 29 orang (19,08%) responden memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun.

**A. Analisa Deskriptif**

Data deskriptif menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner maupun tanggapan responden. Berdasarkan hasil tanggapan dari 152 orang responden tentang variabel-variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik. Penyampaian gambaran empiris atas data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif statistik adalah dengan menggunakan nilai rata-rata, nilai minimum, nilai maksimum, dan sebaran datanya. Adapun teknik *scoring* yang digunakan adalah minimum (n) 1 dan maksimum (m) 5 maka perhitungan rata-rata jawaban dilakukan dengan rumus berikut:

$$RS = \frac{m - n}{K} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Nilai rentang skala tersebut akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks sebagai berikut :

| Indeks      | Keterangan    |
|-------------|---------------|
| 1,00 – 1,80 | Sangat Rendah |
| 1,81 – 2,60 | Rendah        |
| 2,61 – 3,40 | Sedang        |
| 3,41 – 4,20 | Tinggi        |
| 4,21 – 5,00 | Sangat Tinggi |

**Tabel 4.2 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)**

| Variab | Kode | Jawaban Responden | Total | Rata- |
|--------|------|-------------------|-------|-------|
|--------|------|-------------------|-------|-------|

| el                           | Indikator | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju  | Cukup Setuju  | Setuju        | Sangat Setuju | Total          | Rata        |
|------------------------------|-----------|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-------------|
| Kompetensi (X <sub>1</sub> ) | X1.1      | 9                   | 20            | 50            | 47            | 26            | 152            | 3.40        |
|                              | X1.2      | 11                  | 20            | 51            | 48            | 22            | 152            | 3.33        |
|                              | X1.3      | 6                   | 21            | 43            | 51            | 31            | 152            | 3.53        |
|                              | X1.4      | 13                  | 17            | 29            | 49            | 44            | 152            | 3.62        |
|                              | X1.5      | 5                   | 22            | 60            | 46            | 19            | 152            | 3.34        |
|                              | X1.6      | 2                   | 21            | 69            | 51            | 9             | 152            | 3.29        |
| <b>Total</b>                 |           | <b>46</b>           | <b>121</b>    | <b>302</b>    | <b>292</b>    | <b>151</b>    | <b>912</b>     |             |
| <b>Percentage</b>            |           | <b>5.04%</b>        | <b>13.27%</b> | <b>33.11%</b> | <b>32.02%</b> | <b>16.56%</b> | <b>100.00%</b> | <b>3.42</b> |

Sumber: Hasil analisa penulis (2019)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa untuk pernyataan kuesioner di variabel indikator Kompetensi (X<sub>1</sub>) sebanyak 5,04 % responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 13,27 % responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 33,11 % responden menyatakan cukup setuju, sebanyak 32,02 % responden menyatakan setuju, serta 16,56 % responden menyatakan sangat setuju. Hasil rata-rata dalam pernyataan ini adalah **3,42** yang artinya dalam interpretasi interval masuk kedalam kategori “**Tinggi**”.

**Tabel 4.3 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Komitmen (X<sub>2</sub>)**

| Variabel                   | Kode Indikator | Jawaban Responden   |              |              |            |               | Total      | Rata-Rata   |
|----------------------------|----------------|---------------------|--------------|--------------|------------|---------------|------------|-------------|
|                            |                | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup Setuju | Setuju     | Sangat Setuju |            |             |
| Komitmen (X <sub>2</sub> ) | X2.1           | 10                  | 37           | 55           | 42         | 8             | 152        | 3.01        |
|                            | X2.2           | 6                   | 41           | 41           | 45         | 19            | 152        | 3.20        |
|                            | X2.3           | 15                  | 48           | 41           | 35         | 13            | 152        | 2.89        |
|                            | X2.4           | 10                  | 35           | 54           | 39         | 14            | 152        | 3.08        |
|                            | X2.5           | 17                  | 35           | 53           | 36         | 11            | 152        | 2.93        |
|                            | X2.6           | 9                   | 30           | 55           | 47         | 11            | 152        | 3.14        |
| <b>Total</b>               |                | <b>67</b>           | <b>226</b>   | <b>299</b>   | <b>244</b> | <b>76</b>     | <b>912</b> | <b>3.04</b> |

|                   |              |               |               |               |              |                |
|-------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| <b>Percentage</b> | <b>7.35%</b> | <b>24.78%</b> | <b>32.79%</b> | <b>26.75%</b> | <b>8.33%</b> | <b>100.00%</b> |
|-------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|

Sumber: Hasil analisa penulis (2019)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa untuk pernyataan kuesioner di variabel indikator Komitmen (X<sub>2</sub>) sebanyak 7,35 % responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 24,78 % responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 32,79 % responden menyatakan cukup setuju, sebanyak 26,75 % responden menyatakan setuju serta 8,33% responden menyatakan sangat setuju. Hasil rata-rata dalam pernyataan ini adalah **3,04** yang artinya dalam interpretasi interval masuk kedalam kategori “**Sedang**”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Komitmen dalam lingkup sampel nya dalam kategori baik.

**Tabel 4.4 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>)**

| Variabel                         | Kode Indikator | Jawaban Responden   |               |               |               |               | Total          | Rata-Rata   |
|----------------------------------|----------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-------------|
|                                  |                | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju  | Cukup Setuju  | Setuju        | Sangat Setuju |                |             |
| Kepuasan Kerja (X <sub>3</sub> ) | X3.1           | 2                   | 27            | 59            | 53            | 11            | 152            | 3.29        |
|                                  | X3.2           | 3                   | 26            | 44            | 58            | 21            | 152            | 3.45        |
|                                  | X3.3           | 3                   | 27            | 62            | 48            | 12            | 152            | 3.26        |
|                                  | X3.4           | 6                   | 25            | 47            | 60            | 14            | 152            | 3.34        |
|                                  | X3.5           | 6                   | 21            | 57            | 49            | 19            | 152            | 3.36        |
|                                  | X3.6           | 5                   | 23            | 56            | 51            | 17            | 152            | 3.34        |
|                                  | X3.7           | 2                   | 33            | 72            | 36            | 9             | 152            | 3.11        |
|                                  | X3.8           | 4                   | 23            | 67            | 46            | 12            | 152            | 3.26        |
|                                  | X3.9           | 4                   | 26            | 55            | 56            | 11            | 152            | 3.29        |
|                                  | X3.10          | 3                   | 23            | 68            | 49            | 9             | 152            | 3.25        |
| <b>Total</b>                     |                | <b>38</b>           | <b>254</b>    | <b>587</b>    | <b>506</b>    | <b>135</b>    | <b>1520</b>    | <b>3.29</b> |
| <b>Percentage</b>                |                | <b>2.50%</b>        | <b>16.71%</b> | <b>38.62%</b> | <b>33.29%</b> | <b>8.88%</b>  | <b>100.00%</b> |             |

Sumber: Hasil analisa penulis (2019)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa untuk pernyataan kuesioner di variabel indikator Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) sebanyak 2,5 % responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 16,71 % responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 38,62 % responden menyatakan cukup setuju, sebanyak 33,29 % responden menyatakan setuju serta 8,88% responden menyatakan sangat setuju. Hasil rata-rata dalam pernyataan ini adalah **3,29** yang artinya dalam interpretasi interval masuk kedalam kategori “**Sedang**”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dalam lingkup sampel nya dalam kategori baik.

**Tabel 4.5 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner  
 Variabel Loyalitas Kerja (Y)**

| Variabel          | Kode Indikator | Jawaban Responden   |               |               |               |               | Total          | Rata-Rata   |
|-------------------|----------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-------------|
|                   |                | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju  | Cukup Setuju  | Setuju        | Sangat Setuju |                |             |
| Loyalitas (Y)     | Y.1            | 5                   | 22            | 78            | 37            | 10            | 152            | 3.16        |
|                   | Y.2            | 5                   | 22            | 60            | 48            | 17            | 152            | 3.33        |
|                   | Y.3            | 4                   | 19            | 70            | 49            | 10            | 152            | 3.28        |
|                   | Y.4            | 5                   | 17            | 59            | 61            | 10            | 152            | 3.36        |
|                   | Y.5            | 5                   | 23            | 62            | 50            | 12            | 152            | 3.27        |
|                   | Y.6            | 4                   | 18            | 87            | 39            | 4             | 152            | 3.14        |
|                   | Y.7            | 5                   | 30            | 70            | 38            | 9             | 152            | 3.11        |
|                   | Y.8            | 3                   | 26            | 73            | 41            | 9             | 152            | 3.18        |
| <b>Total</b>      |                | <b>36</b>           | <b>177</b>    | <b>559</b>    | <b>363</b>    | <b>81</b>     | <b>1216</b>    |             |
| <b>Percentage</b> |                | <b>2.96%</b>        | <b>14.56%</b> | <b>45.97%</b> | <b>29.85%</b> | <b>6.66%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>3.23</b> |

Sumber: Hasil analisa penulis (2019)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa untuk pernyataan kuesioner di variabel indikator Loyalitas Kerja (Y) sebanyak 2,96 % responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 14,56 % responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 45,97 % responden menyatakan cukup setuju, sebanyak 29,85 % responden menyatakan setuju serta 6,66 % responden menyatakan sangat setuju. Hasil rata-rata dalam pernyataan ini adalah **3,23** yang artinya dalam interpretasi interval masuk kedalam kategori “Sedang”.

**Tabel 4.6 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner  
 Variabel Kinerja Karyawan (Z)**

| Variabel | Kode Indikator | Jawaban Responden   |              |              |        |               | Total | Rata-Rata |
|----------|----------------|---------------------|--------------|--------------|--------|---------------|-------|-----------|
|          |                | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup Setuju | Setuju | Sangat Setuju |       |           |
| Kinerja  | Z.1            | 5                   | 21           | 50           | 63     | 13            | 152   | 3.38      |



|                   |     |              |               |               |               |              |                |             |
|-------------------|-----|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|-------------|
| (Z)               | Z.2 | 6            | 20            | 53            | 60            | 13           | 152            | 3.36        |
|                   | Z.3 | 4            | 24            | 67            | 48            | 9            | 152            | 3.22        |
|                   | Z.4 | 4            | 23            | 51            | 61            | 13           | 152            | 3.37        |
|                   | Z.5 | 8            | 17            | 78            | 43            | 6            | 152            | 3.14        |
|                   | Z.6 | 5            | 29            | 55            | 53            | 10           | 152            | 3.22        |
| <b>Total</b>      |     | <b>32</b>    | <b>134</b>    | <b>354</b>    | <b>328</b>    | <b>64</b>    | <b>912</b>     | <b>3.28</b> |
| <b>Percentage</b> |     | <b>3.51%</b> | <b>14.69%</b> | <b>38.82%</b> | <b>35.96%</b> | <b>7.02%</b> | <b>100.00%</b> |             |

Sumber: Hasil analisa penulis (2019)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa untuk pernyataan kuesioner di variabel indikator Kinerja Karyawan (Z) sebanyak 3,51 % responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 14,69 % responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 38,82 % responden menyatakan cukup setuju, sebanyak 35,96 % responden menyatakan setuju serta 7,02 % responden menyatakan sangat setuju. Hasil rata-rata dalam pernyataan ini adalah **3,28** yang artinya dalam interpretasi interval masuk kedalam kategori “**Sedang**”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan dalam lingkup sampel nya sudah dalam kategori baik.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *account officer* kredit UMKM.
2. Pengaruh komitmen berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas *account officer* kredit UMKM.
3. Pengaruh kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas *account officer* kredit UMKM.
4. Pengaruh kompetensi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *account officer* kredit UMKM.
5. Pengaruh komitmen berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *account officer* kredit UMKM.
6. Pengaruh kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *account officer* kredit UMKM.
7. Pengaruh loyalitas berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja *account officer* kredit UMKM.
8. Adapun strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kinerja *account officer* kredit UMKM, antara lain:
  - a. Perusahaan Memaksimalkan Pendidikan Dan Pelatihan  
Pendidikan dan pelatihan *account officer* kredit UMKM merupakan strategi yang ampuh agar *knowledge, skill* dan *attitude account officer* kredit UMKM menjadi maksimal.
  - b. Mengadakan *self assessment* setiap minggu untuk menjaga kualitas kompetensi dari *account officer* kredit UMKM.
  - c. Mengadakan FGD (Forum Group Discussion) dua kali setiap satu bulan.
  - d. Menambahkan Account Officer Kredit UMKM Untuk Cabang Yang Belum Ada Account Officernya. Dengan menambahkan *account officer* kredit UMKM, akan dapat memaksimalkan pencapaian kredit UMKM yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
  - e. *Refreshment account officer* kredit UMKM terhadap produk kredit UMKM.
  - f. Melakukan sharing moment terhadap SOP, manual produk dan ketentuan-ketentuan lain terkait produk kredit UMKM.
  - g. Meningkatkan disiplin terhadap monitoring, evaluasi kerja, morning briefing dan *coaching* pegawai.
  - h. Perusahaan memberikan kenaikan gaji setiap tahun.

- i. Perusahaan memberikan tunjangan kinerja kepada *account officer* kredit UMKM per triwulan berdasarkan indek prestasi kerja.

Komitmen *account officer* kredit UMKM terhadap peningkatan NOA, pencapaian outstanding dan penekanan NPL di bawah 5% kredit UMKM sesuai yang ditargetkan oleh perusahaan

## REFERENCES

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008," no. 1, 2008.
- [2] S. M. Prof. Dr. H. M. Abdullah Ma'ruf, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. 2014.
- [3] 2008 Undang-Undang RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Mikro, Kecil, Dan Menengah*, no. 1. 2008, pp. 1–31.
- [4] D. H. Khoir, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kemdikbud," *Tesis*, p. 179, 2012.
- [5] N. P. D. R. H. Narsa, "Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik," *Berk. Akunt. dan Keuang. Indones.*, 2018, doi: 10.20473/baki.v3i2.9871.
- [6] S. A. all Aditya Halim Perdana Kusuma, Acai Sudirman, Agung Purnomo, "Brand Management : Esensi, Posisi dan Strategi," in *Yayasan Kita Menulis*, 1st ed., A. Riki, Ed. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020, p. 176.
- [7] S. Edy, *SPSS+Amos Statistical Data Analysis Perangkat Lunak*. Jakarta: In Media, 2014.
- [8] S. V. Wiratna, *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- [9] A. Sani, S. Aisyah, A. Budiyantra, R. Doharma, A. Hindardjo, and F. Frieyadie, "READINESS TECHNOLOGY AND SUCCESS MODEL INFORMATION TECHNOLOGY IN IMPLEMENTATION BETWEEN SMEs IN JAKARTA," *JITK (Jurnal Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komputer)*, vol. 7, no. 2, pp. 111–118, 2022, doi: 10.33480/jitk.v7i2.2981.
- [10] Z. D. Pratikto, "Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Convention Hotel ' Abstract Abstrak Zulham Dwi Pratikto , Administrasi Bisnis , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Diponegoro , Mahluz\_dtrash@yahoo.com Dr . Har," 2016.
- [11] I. Hardianty, "Pengaruh Karakteristik Pribadi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Pegawai Negeri Sipil Dinas Perindustrian Perdagangan dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Indragiri Hulu," vol. 1, no. 2, p. 368, 2014.
- [12] E. M. Wibowo, J. ; Sutanto, "Pengaruh leader member exchange ( lmx), motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan," *Agora*, vol. 1, no. 3, pp. 1–9, 2013.
- [13] M. M. H. Ernur, "Pengaruh penghargaan dan kompetensi terhadap kinerja melalui loyalitas karyawan hotel bintang lima di pekanbaru," *Tepak Manaj. Bisnis*, vol. IX, no. 3, pp. 131–142, 2017.
- [14] P. Ida Ayu Made Er Meytha Gayatri, Sigit Nugroho, "Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Karyawan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pundi Bengkulu," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, p. 287, 2008, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [15] R. Pradana, R. Nugraheni, and J. Manajemen, "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Indonesia Kota Semarang)," vol. 4, pp. 1–12, 2015.