

Silahkan upload proposal penelitian tesis Anda dengan komponen:

1. Cover (Judul, Nama dan NIM) + kata pengantar
2. BAB I PENDAHULUAN (LB, RM, TP dan MP)
3. BAB II TINJAUAN PUSTAKA
4. BAB III METODE PENELITIAN
5. REFERENSI (DAFTAR PUSTAKA) minimal 10 journal.

UAS METODOLOGI RISET

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR



DISUSUN OLEH :

EKA JUHITA (182510086)

Dosen Pengampuh : Dr. MUJI GUNARTO, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / ARI

PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, rahmat, hidayah, dan anugrah-Nya Yang Agung, sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kemampuan Kerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir “.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih khususnya kepada Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil selama ini.

Peneliti menyadari, dalam laporan ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa depan. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka dan Tesis ini bermanfaat bagi semua pembaca dan juga peneliti.

Kayuagung, Desember 2019

Peneliti,

Eka Juhita

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Sumber daya manusia merupakan aset termahal dan terpenting bagi perusahaan. Mendapatkan karyawan yang berkualitas tidaklah mudah, karena perusahaan harus melakukan beberapa tahap agar dapat memperoleh karyawan yang berkualitas. Hal ini merupakan tanggung jawab manajemen sumber daya manusia untuk mencari solusi terbaik dalam mendapatkan karyawan yang sesuai dengan permintaan perusahaan. Salah satu solusi yang harus ditempuh manajemen sumber daya manusia adalah dengan menjalankan salah satu fungsi operasionalnya yaitu pengembangan sumber daya manusia. Dengan pengembangan atau pengelolaan sumber daya manusia yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang terutama bagi Aparatur Negara dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, yang mempunyai arti yang strategis sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi. Pelaksanaan otonomi daerah tersebut akan berhasil jika setiap aparat mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, Kemampuan dalam melaksanakan tugas dapat dilihat antara lain dengan kinerja dan produktivitas yang tinggi. Kinerja seseorang berkaitan dengan kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan atau organisasi, sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja.

Agar pelaksanaan otonomi daerah dapat berhasil Didalam pelaksanaan terdapat empat faktor yang dapat mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintah mencapai tujuannya, yaitu manusia pelaksananya harus baik, keuangan harus cukup baik, peralatan harus cukup baik dan organisasi dan manajemen harus baik. Sehingga melihat permasalahan ini, peneliti tertarik untuk melihat untuk meneliti di Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang ada Di Ogan Komering Ilir. Subyek penelitian ini adalah para Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian dan Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Jumlah 48 Kuesionar . Sebagai sosok yang menduduki jabatan

struktural, maka mereka dituntut memiliki kemampuan kerja yang baik sehingga mereka berperan sebagai sosok yang mampu membawa organisasi yang dipimpinnya mencapai tujuan yang ditetapkan. oleh karena itu, sosok tersebut haruslah mempunyai jiwa kepemimpinan dan juga keterampilan manajerial dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam mencapai tujuan yang dikehendaki.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah manajemen sumber daya manusia pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir sudah dilakukan secara optimal atau belum ?
2. Apakah manajemen sumber daya manusia bisa memengaruhi kemampuan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

2. Khusus

Untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap kemampuan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

Manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat teoritis dan praktis, berikut uraiannya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

1.1 Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kerja pegawai.

1.2 Bagi Instansi Terkait

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan Sumber kinerja pegawai dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja pada Instansi terkait.

1.3 Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

2. Manfaat Teoritis

2.1 Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun refrensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2.2 Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk mengolah dan melaksanakan manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kerja pegawai

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 KAJIAN TEORI

2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Pengertian pengembangan sumber daya manusia secara makro seperti yang diungkapkan Hasibuan (2001), adalah “Suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu pembangunan bangsa, sedang secara mikro pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan tenaga atau karyawan untuk mencapai hasil optimum. Sekalipun peningkatan sumber daya aparatur reformasi melalui *strategy learning organization*. Hal tersebut dapat dipahami karena seringkali *training-training* yang didapat tidak sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan”.

Sementara menurut Sonny Sumarsono (2003) Sumber Daya Manusia (*human resources*) memiliki 2 arti yang berbeda di antara adalah : Pertama, merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang di berikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Dengan kata lain SDM adalah kualitas usaha yang di lakukan oleh seseorang dalam jangka waktu yang telah di tentukan agar menghasilkan barang atau jasa. Kemudian yang kedua adalah SDM masih terkait dengan hal yang pertama dimana manusia yang mampu bekerja kemudian menghasilka sebuah jasa dari usahanya tersebut. Bisa bekerja artinya mampu melakukan berbagai kegiatan yang memiliki nilai ekonomis atau kata lain adalah suatu kegiatan tersebut yang bisa menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan serta masyarakat

2.1.2 Pengertian manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rachmawati (2008 : 3), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat

Hasibuan (2006 : 111), manajemen sumber daya manusia merupakan penyiapan dan pelaksanaan suatu rencana yang terkoordinasi untuk menjamin

bahwa sumber daya manusia yang ada dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan organisasi. Sofyandi (2008 : 6), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu strategi dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading* dan *controlling*, dalam setiap aktivitas/fungsi operasional sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien

Mondy (2008: 4), manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Konsekuensinya, para manajer disetiap tingkat harus melibatkan diri mereka dengan manajemen sumber daya manusia. Pada dasarnya, semua manajer membuat segala sesuatunya terselesaikan melalui upaya-upaya lain, ini memerlukan sumber daya manusia yang efektif. Mangkunegara (2005:9), pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Rivai (2005: 14), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

2.1.3 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajerial dan fungsi operasional Rivai (2009) :

A. Fungsi Manajerial

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah menyusun suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antara tugas-tugas yang dikerjakan oleh tenaga kerja yang dipersiapkan.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Memberikan dorongan untuk menciptakan kemajuan kerja yang dilaksanakan secara efektif dan efisien.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

B. Fungsi Operasional

a. Pengadaan tenaga kerja (*Procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses meningkatkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah usaha pemberian balas jasa atas prestasi yang telah diberikan oleh seorang karyawan terhadap suatu perusahaan atau organisasi.

d. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan biasanya pemberian fasilitas untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.

2.1.4 Prinsip-Prinsip Umum Manajemen Yang Berkaitan Dengan Sumber Daya Manusia

Prinsip-prinsip umum manajemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia (Dharma,1985) adalah :

1. adanya pembagian pekerjaan
2. disiplin
3. kewenangan dan tanggung jawab
4. memberikan prioritas kepada kepentingan umum
5. penggajian pegawai
6. pusat kewenangan
7. mekanisme kerja
8. keamanan
9. inovasi, pengembangan inisiatif dari pegawai
10. semangat kebersamaan

2.1.5 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan, tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah :

1. Pembangunan manusia sebagai suatu genus makhluk menjadi SDM.
2. Pembangunan SDM juga berarti pembangunan lingkungan.
3. Pembangunan SDM saja tidak cukup, bersama-sama dengan program pembangunan SDM, SDM yang ada harus dikelola dengan sebaik-baiknya.
4. Pembangunan SDM bertujuan menjembatani berbagai gap antar variabel SDM sehingga terdapat link dan match sepenuhnya antar variabel tersebut.
5. Pembangunan SDM berarti pembangunan manusia pembangunan.

2.1.6 Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Dalam pengelolaan sumber daya manusia terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan dan tidak dapat diabaikan, karena hal ini penting agar dalam pengembangan sumber daya manusia. Aspek-aspek manajemen SDM yang perlu diperhatikan menurut Dahrma (1985;12) antara lain :

1. analisa pekerjaan
2. penyusunan perencanaan
3. pelaksanaan pendidikan
4. pelaksanaan tugas pegawai

5. penyediaan insentif
6. penilaian prestasi kerja

2.1.7 Pengertian Kinerja Karyawan

Pada saat ini kinerja telah menjadi konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang di dalamnya memiliki kinerja yang baik.

Dalam konteks hasil, Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti: standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2005).

Menurut Wirawan (2009) kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu dan kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah factor yaitu factor internal karyawan (meliputi disiplin kerja, motivasi kerja, pengetahuan dan keterampilan), lingkungan internal organisasi (meliputi kepemimpinan, strategi organisasi, visi dan misi, struktur organisasi, pendidikan dan pelatihan, dan kebijakan organisasi), dan factor lingkungan eksternal organisasi

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai prestasi kerja, yakni hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Gibson *et al.*, 1997; Mahmudah, 2007).

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan pekerjaannya selama periode waktu tertentu sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Secara teoretis, faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Kemampuan merupakan determinasi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), sedangkan, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja (Mangkunegara, 2004:79).

2.1.8 Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja pegawai merupakan suatu unsur yang penting dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Jika setiap pegawai mempunyai kemampuan kerja yang memadai, diharapkan setiap individu dalam organisasi yang bersangkutan akan dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sehingga pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditetapkan akan semakin mudah diraih. Tolok ukur Kemampuan kerja pegawai diketahui antara lain dari adalah kesetiaan, pengabdian, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan. Agar setiap pegawai mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka juga harus didukung dengan adanya keterampilan manajerial

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Menurut Sakban, Ifnaldi Nurnal, Rifanto Bin Ridwan (2019) dengan judul Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif analisis, Metode Observasi, Metode Wawancara (Interview), Metode Dokumentasi, Analisis data, Analisis Taksonomi, Analisis Komponensial. Dengan variabel penelitian adalah Guru sebagai informasi kunci (key information), sedangkan kepala madrasah dan siswa, catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Hasil Penelitiannya kepala sekolah sangat berperan sekali dalam meningkatkan dan motivasi para guru, staf /karyawan, dalam meningkatkan prestasi siswa-siswi nya.

Tri Wikaningrum (2015) dengan judul penelitian Praktek dan kebijakan manajemen sumber daya Manusia pada perbankan syariah dengan variabel penelitiannya adalah Kebijakan dan praktek pengembangan SDM, sikap kerja, seleksi, pelatihan, pengembangan, formalisasi kebijakan, penilaian kinerja, promosi, kompensasi, dan kinerja Dalam penelitiannya menggunakan metode Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara mendalam dan kuesioner. Wawancara dilakukan untuk manajemen, sementara kuesioner dibagikan kepada 70 karyawan. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa praktik manajemen SDM bagi sebagian besar responden bank syariah kurang optimal

Ludfia Dipang (2013) dengan judul penelitiannya adalah Pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado, dan variabel penelitiannya adalah Pengembangan sumber daya manusia dan kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan

Ketut Sudarma (2012) dengan judul penelitiannya Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). Sampel penelitian berjumlah 76 orang. Variabel penelitian terdiri dari kemampuan individu, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja serta kualitas pelayanan. Analisis data menggunakan regresi dua tahap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan

Laili NurRahmawati, Iriani Ismail, Mudji Kuswinarno (2014) dengan judul penelitiannya adalah Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan PT. BRI (PERSERO), TBK Cab. Bangkalan. Variabel yang digunakan adalah Pendidikan (X1) dan Pelatihan (X2) berpengaruh terhadap produktivitas, serta pendidikan sebagai variabel dominan. Pendekatan Penelitian, Populasi, Metodenya adalah Analisa Data. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan statistik model regresi linear berganda dengan rumus sebagai: $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$. Berdasarkan analisis menggunakan uji regresi linier berganda diperoleh hasil, pengaruh pendidikan terhadap tingkat produktivitas adalah 78,5%. Efek pelatihan pada tingkat produktivitas adalah 36,4%. Hasil determinasi berganda koefisien (R^2) sebesar 0,740, menunjukkan bahwa persentase pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan sebesar 74%. Sedangkan 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dari hasil penelitian ini, pendidikan memiliki pengaruh dominan 0,785 karena itu merupakan syarat utama untuk promosi pekerjaan

Rayadi (2012) dengan judul: Faktor Sumber Daya Manusia Yang Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Perusahaan Di Kalbar. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling besar pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja perusahaan adalah penilaian kinerja dengan melakukannya merupakan motivasi

karyawan untuk bekerja lebih baik, terlihat dari promosi jabatan yang merupakan peningkatan standar kualitas pekerjaan. Kontribusi yang diberikan faktor ini sangat besar, hal ini dapat dilihat bahwa faktor tersebut mempengaruhi dua dari tiga perspektif kinerja yang dianalisis. Motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik menjadi tinggi apabila perusahaan melakukan serangkaian kegiatan yang benar-benar nyata dalam hal promosi jabatan, mutasi bahkan demosi. Peran atasan sangat berpengaruh dalam mengontrol kinerja karyawan. Keterbatasan penelitian hanya sebatas mengemukakan permasalahan yang ditemukan dan memberikan saran seputar permasalahan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai Sumber daya manusia sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Zeynep Ayca (2001) dengan judul penelitiannya *Human resource management in Turkey Current issues and future challenges*. Dan variabel penelitiannya adalah *staffing, wage determination and compensation, training and development, health-related issues, performance evaluation, pay-roll design and maintenance, transfers and promotions, catering services, transportation services, job security and career planning*. *Qualitative research with descriptive methods*. Hasil penelitiannya adalah *All in all, HRM is a developing, promising and exciting field in Turkey which is in high demand. However, unless we take measures to base practices on sound scientific knowledge and local values, the field is at risk of losing its credibility, attractiveness and resources*

Menurut Rowena Barrett, Susan Mayson (2007) dengan judul penelitiannya *Human resource management in growing small firms. The small firm data is analysed in this paper. Questions focused on attitudes to employment and sought to gain information about the motivating factors behind employment decisions in small firms. A survey of 600 small Australian businesses, conducted by CPA Australia in March 2002 to explore employment issues. By telephone, CPA Australia surveyed a random sample of 600 small firms (defined as independently owned and employing less than 20 people) and 105 CPA accountants on a range of employment issues*. Dan Hasil penelitiannya adalah *This research contributes to an understanding of the nature of HRM in growing small firms in Australia, where small firms are considerably smaller than their European and US counterparts. This research helps to understand whether more formal organizational systems and routines are more likely to be used (or not) to nurture human capital in growing small firms. In so doing this research, consistent with recent calls in the literature (see Baron, 2003; Katz et al., 2000; Heneman and Tansky, 2003), contributes*

to a better understanding of issues at the intersection of entrepreneurship and HRM research (see also Barrett and Mayson, 2006)

Menurut Zaini Abdullah (2009) dengan judul penelitiannya *The Effect of Human Resource Management Practices on Business Performance among Private Companies in Malaysi*. **H1:** *There is a significant relationship between the training and development and business performance.* **H2:** *There is a significant relationship between teamwork and business performance.* **H3:** *There is a significant relationship between compensation/incentives and business performance.* **H4:** *There is a significant relationship between HR planning and business performance.* **H5:** *There is a significant relationship between performance appraisal and business performance.* **H6:** *There is a significant relationship between employee security and business performance.* *Sample and Data Collection, Measurement Development, Reliability, Test for construct validity: factor analysis. Hasil penelitiannya adalah Regression results showed that training and development, team work, compensation/incentives, HR planning, performance appraisal, and employees security have positive and significant influence on business performance with the exception for compensation/incentives and employees security.*

M.G. Shahnawaz and Rakesh C. Juyal (2006) dengan judul penelitiannya adalah *Human Resource Management Practices and Organizational Commitment in Different Organizations*. Variabelnya adalah *Performance appraisal (X1) and 'attitudes (X2) towards HRM department*. *Data were analyzed by t-test and multiple regressions. Regression result showed that various HRM practices were significantly predicting organizational commitment in two organizations and also when they were combined.*

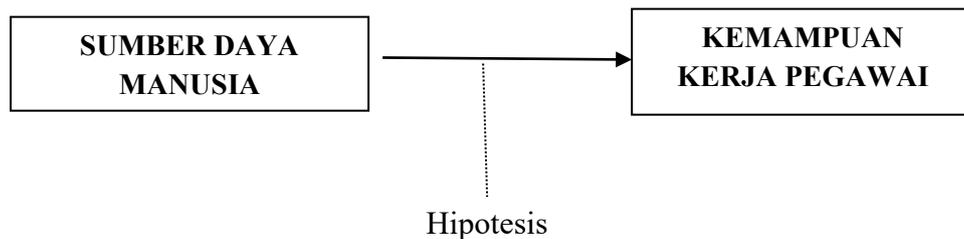
A. Manimaran, S. A. Senthil Kumar (2016) dengan judul penelitiannya adalah *Human Resource Management in the Healthcare Industry*. Variabelnya adalah *Human Resource Management (X) and The Healthcare Industri (Y)*. *The study is based on secondary data. Secondary data was collected through Magazines, National and International Journals, newspaper, internet and Human Resource Management books etc. This paper is entirely constructed with help of various viewpoints of the experts in concern about Human Resource Management in the healthcare industry. It gives the clear-cut detailed significant results regarding the issue and difficulties faced in the various aspects of Human Resource Management in the healthcare industry in a successful manner. Those results also shows how to extend and expend the project even*

further to make a targeted specific study in concern about the Human Resource Management in the healthcare industry.

2.3 KERANGKA BERPIKIR

Pada saat ini kinerja telah menjadi konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang di dalamnya memiliki kinerja yang baik.

Berdasarkan hal tersebut maka kerangka berpikir dari penelitian ini adalah digambarkan sebagai berikut :



Hipotesis

Gambar 1

Kerangka Berpikir

2.4 HIPOTESIS

Hipotesis yang dapat diajukan adalah diduga variabel bebas yaitu sumber daya manusia (X) berpengaruh secara signifikan dengan variabel terikat kemampuan kerja Pegawai (Y).

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Untuk dapat merumuskan alat pengukuran variabel, maka akan dikemukakan indikator-indikator yang akan diukur melalui:

A. Variabel bebas (X) adalah sumber daya manusia, yaitu:

a. Keterampilan teknis, diukur dengan indikator :

1. Pengetahuan dan penguasaan pegawai terhadap prosedur kerja
2. Pengetahuan dan penguasaan pegawai terhadap tugas yang diemban.
3. Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melaksanakan tugas.

b. Keterampilan manusiawi, diukur dengan indikator :

1. Tingkat kerjasama dengan rekan kerja
2. Kemampuan memotivasi orang lain.

c. Keterampilan Konseptual, diukur dengan indikator :

1. Pengetahuan dan penguasaan pegawai terhadap aturanaturan dalam bekerja.
2. Kemampuan pegawai membuat konsep dalam bekerja.

d. Keterampilan Merancang, diukur dengan indikator :

1. Pernah tidaknya pegawai membuat prosedur kerja.
2. Pernah tidaknya pegawai membuat suatu karangan ilmiah berkaitan dengan pelaksanaan tugas.

B. Kemampuan Kerja (Y) diukur dengan indikator yaitu:

1. Tingkat kesetiaan terhadap organisasi,
2. Pernah tidaknya memperoleh penghargaan dari hasil kerjanya
3. Tingkat Tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan
4. Tingkat ketaatan baik terhadap aturan kantor maupun atasan
5. Tingkat kejujuran dalam melaksanakan tugas
6. Tingkat kerjasama dalam suatu tugas
7. Pernah tidaknya pegawai memberikan prakarsa
8. Tingkat kepemimpinan pegawai

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Jalan Yusuf Singedekane No.1 Muara Baru Kecamatan Kayuagung Ogan Komering Ilir.

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan, yaitu dimulai pada bulan Maret 2020 dan berakhir pada bulan Mei 2020

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 173), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang terdiri dari manusia dan benda sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah sebanyak 48 orang yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini.

3.3.2 Sampel

Penentuan sampel didasarkan pada Arikunto (1989:107) bahwa sebagai patokan, maka apabila banyaknya subyek sedikit atau kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar maka dapat diambil antara 10 - 25% atau 20 - 25% lebih. Dengan demikian mengenai jumlah sampel dalam suatu penelitian tidak ada ketentuan yang pasti untuk dijadikan syarat dapat mewakili seluruh populasi. Berhubung populasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir hanya 48 orang, maka diputuskan semua populasi dijadikan sampel.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia (Variabel X) merupakan tenaga kerja atau karyawan yang memegang peranan yang sangat penting bagi peningkatan produktifitas atau kemajuan organisasi atau institusi tersebut. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana organisasi atau institusi, tanpa ditunjang oleh kemampuan karyawannya (sumber daya manusia) maka organisasi itu tidak akan maju dan berkembang.
2. Kinerja Karyawan (Variabel Y) adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

3.5 Instrumen Penelitian

Suharsimi Arikunto (2010: 203) menyatakan “instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”. Instrumen yang digunakan yaitu daftar angket dan lembar observasi. Berikut ini kisi-kisi dari instrumen yang digunakan dalam penelitian.

1. Variabel bebas (X) adalah sumber daya manusia

No	Indikator	Penilaian				
		Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Pengetahuan dan penguasaan pegawai terhadap prosedur kerja					
2	Pengetahuan dan penguasaan pegawai terhadap tugas yang diemban.					
3	Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melaksanakan tugas.					
4	Tingkat kerjasama dengan rekan kerja					
5	Kemampuan memotivasi orang lain.					
6	Pengetahuan dan penguasaan pegawai terhadap aturanaturan dalam bekerja					
7	Kemampuan pegawai membuat konsep dalam bekerja					
8	Pegawai membuat prosedur kerja					
9	Pegawai membuat suatu karangan ilmiah berkaitan dengan pelaksanaan tugas					
Total						

2. Kemampuan Kerja (Y)

No	Indikator	Penilaian				
		Sangat Rendah	Rendah	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Tingkat kesetiaan terhadap organisasi,					
2	Pernah tidaknya memperoleh penghargaan dari hasil kerjanya					
3	Tingkat Tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan					
4	ketaatan baik terhadap aturan kantor maupun atasan					
5	Tingkat kejujuran dalam melaksanakan tugas					
6	Tingkat kerjasama dalam suatu tugas					
7	Pernah tidaknya pegawai memberikan prakarsa					
8	Tingkat kepemimpinan pegawai					
Total						

Alternatif Jawaban dan Penetapan Skor untuk setiap indikator adalah sebagai berikut :

- a. Sangat Rendah = 1
- b. Rendah = 2
- c. Cukup = 3
- d. Baik = 4
- e. Sangat Baik = 5

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Kuesioner

Yaitu cara memperoleh data dengan menyebarkan angket kepada koresponden.

2. Studi Kepustakaan

Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh landasan teori dan definisi-definisi yang digunakan dalam analisis kasus. Teori-teori tersebut diperoleh dari literatur-literatur, majalah ilmiah maupun tulisan-tulisan lainnya yang banyak berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan teknik Pengukuran dua variabel (*Correlational Research*) yaitu rumus korelasi *product moment* untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu sumber daya manusia (X) dengan variabel terikat kemampuan kerja (Y). Guna mengetahui besarnya pengaruh, penulis menggunakan rumus Korelasi Product Moment.

REFERENSI

- A. Manimaran, S. A. Senthil Kumar. 2006. *Human Resource Management in the Healthcare Industry*. <http://www.sciencepublishinggroup.com/j/jhrm> doi: 10.11648/j.jhrm.20160406.14. Vol. 4, No. 6, 2016,
- Arikunto, Suharsimi, 1989, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, jakarta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dharma, Agus, 1985, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Hasibuan, Melayu, S. 1990, *Manajemen Kepegawaian, Alumni*, Bandung
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Ketut Sudarma. 2012. *Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>. Vol.1 No.3 September 2013
- Laili NurRahmawati, Iriani Ismail, Mudji Kuswinarno. 2014. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan PT. BRI (PERSERO), TBK Cab. Bangkalan*. <https://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb/article/view/1514>. Vol 1 No. 1 Tahun 2014
- Ludfia Dipang. 2013. *Pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT. Hasrat Abadi Manado*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2318> Vol.1 No.3 September 2013. Vol. 3, No. 1 ,2012,
- Mahmudah, 2007. *Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Perilaku Pemimpin Pengaruhnya terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan. Hibah Penelitian Dosen Muda Tahun 2007 yang biyai oleh Dirjen Dikti Depdiknas. Makalah Semnas "Managemen: Up2Date" tahun 2008*. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga. Surabaya.
- Mangkunegara, A. P. 2004. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung
- M.G. Shahnawaz and Rakesh C. Juyal.2006. *Human Resource Management Practices and Organizational Commitment in Different Organizations*. https://www.researchgate.net/publication/288776818_Human_resource_management_practic_es_and_organizational_commitment_in_different_organizations. July 2006, Vol. 32, No. 3

Mondy R. Wayne, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh, jilid 1, Penerbit : Erlangga, Jakarta.

Rachmawati Ike Kusdyah, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: Andi Offset, Jakarta

Rayadi, 2012. *Faktor Sumber Daya Manusia yang meningkatkan Kinerja Karyawan dan Perusahaan Di Kalbar*. Universitas AMIK Panca Bhakti Pontianak (<http://repository.polnep.ac.id/xmlui/bitstream/handle/1234567898807-eksos%205%20-%20rayadi.pdf?sequence=1>) diunduh pada tanggal 8 Meret 2013

Rivai Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia* untuk perusahaan dari teori ke praktik. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Rowena Barrett, Susan Mayson. 2007. Human resource management in growing small firms. www.emeraldinsight.com/1462-6004.htm. Vol. 14 No. 2, 2007

Sakban, Ifnaldi Nural, Rifanto Bin Ridwan, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <http://www.journal.ipm2kpe.or.id/index.php>. Volume 2, Nomor 1, Juni 2019.

Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Tri Wikaningrum. 2011. *Praktek dan kebijakan Manajemen Sumber Daya Pada Perbankan Syariah* . <https://journal.uui.ac.id>. Vol.15 No.1 Januari 2011.

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat

Zaini Abdullah .2009 *.The Effect of Human Resource Management Practices on Business Performance among Private Companies in Malaysia* . www.ccsenet.org/journal.html .Vol.4 No.6, June 2009.

Zeynep Aycan.2001. *Human resource management in Turkey Current issues and future challenges*. http://www.mcubup.com/research_registers. Vol. 22 No. 3, 2001

**ANALISA PENGARUH FAKTOR EKONOMI DAN BAURAN
PEMASARAN TERHADAP MOTIVASI KONSUMEN
UNTUK MENINGKATKAN KONSUMSI LISTRIK**

PROPOSAL TESIS

Oleh :

Fajrie Agus Dwino Putra – 182510097



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019/2020**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
KATA PENGANTAR.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 LATAR BELAKANG	5
1.2 RUMUSAN MASALAH	7
1.3 RUANG LINGKUP PENELITIAN	7
1.4 TUJUAN PENELITIAN	7
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	7
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 PROMOSI PENJUALAN.....	9
2.1.1 Tujuan	9
2.1.2 Iklan Versus Promosi.....	9
2.1.3 Keputusan Utama.....	9
2.2 MEMUTUSKAN MEDIA DAN MENGUKUR EFEKTIVITAS.....	11
2.2.1 Memutuskan Jangkauan, Frekuensi, dan Dampak.....	11
2.2.2 Memilih Jenis Media Utama.....	11
2.2.3 Alternatif Opsi Iklan.....	12
2.2.4 Memilih Sarana Media Khusus.....	13
2.2.5 Memutuskan Penentuan Waktu dan Alokasi Media.....	13
2.2.6 Mengevaluasi Efektifitas Iklan.....	14
2.3 HUBUNGAN MASYARAKAT.....	14
2.3.1 Memasarkan Hubungan Masyarakat (marketing public relation–MPR).....	15
2.3.2 Keputusan Utama Dalam Pemasaran Humas.....	15
2.4 MARKETING MIX.....	16
2.4.1. Produk.....	16
2.4.2. Harga.....	18
2.4.3. Distribusi/Tempat.....	19
2.4.4. Promosi.....	20
2.4.5. Orang (People).....	21
2.4.6. Proses (Process)	22
2.4.7. Sarana fisik (Physical Evidence).....	23

2.5	MOTIVASI KONSUMEN	23
2.5.1.	Teori Freud	24
2.5.2.	Teori Abraham Maslow	24
2.5.3.	Teori Herzberg (1966)	25
2.5.4.	Teori Vroom (1964)	25
2.5.5.	Achievement TheoryTeori achievement Mc Clelland (1961),	26
2.5.6.	Clayton Alderfer ERG	26
BAB III	METODELOGI PENELITIAN	27
3.1	RANCANGAN PENELITIAN	27
3.2	POPULASI DAN SAMPEL	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel	27
3.3	VARIABEL PENELITIAN	28
3.4	INSTRUMEN PENELITIAN	31
3.4.1	Metode kuisioner	31
3.4.2	Metode wawancara	31
3.4.3	Dokumentasi	31
3.5	ALAT ANALISIS DATA	32
3.5.1	Uji Validitas Angket	32
3.5.2	Uji Realibilitas Angket	32
DAFTAR PUSTAKA	34

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya Peneliti diberi kekuatan sehingga dapat menyelesaikan proposal tesis ini, tentunya dengan kerja keras dan do'a. Proposal Tesis dengan judul “Analisa Pengaruh Faktor Ekonomi dan Bauran Pemasaran Terhadap Motivasi Konsumen Untuk Meningkatkan Konsumsi Listrik” adalah salah satu syarat untuk melaksanakan pembuatan tesis di Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binadarma.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Palembang, November 2019

Penulis,

Fajrie Agus Dwino Putra

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Presiden Joko Widodo mencanangkan Program pembangunan pembangkit 35000 MW pada tahun 2015. Adapun tujuan program ini adalah diharapkan akan berdampak positif bagi perekonomian Indonesia dan percepatan pencapaian elektrifikasi di Indonesia dari 88% ditahun 2015 menjadi 97% pada akhir tahun 2019. Selain dari pada itu program 35000 MW diyakin dapat meningkatkan pertumbuhan penjualan energi listrik dari 800 Kw jam per kapita menjadi 1300 Kw jam per kapita.

Selain dampak positif mestinya akan timbul dampak negatif bagi PLN apabila program tersebut tidak di kawal dengan baik. Adapun komposisi pengerjaan pembangkit 35000 MW adalah 25.000 MW dikerjakan swasta/ IPP dan 10.000 MW dikerjakan oleh PLN. Apabila perjanjian jual beli tenaga listriknya bersifat take or pay diberlakukan pada semua pembangkit IPP maka akan berdampak negatif bagi PLN. Perjanjian take or pay sebaiknya hanya diberlakukan bagi pembangkit yang memiliki kehandalan tinggi dan murah serta mendapat prioritas untuk dioperasikan dan masuk sistem sesuai dengan optimalisasi pada merit order. Apabila Perjanjian take or pay diberlakukan pada pembangkit IPP yang tidak memiliki kehandalan tinggi dan mahal maka akan menjadi beban bagi PLN sehingga bisa berdampak negatif pada harga jual listrik ke masyarakat.

PLN akan mengalami surplus energy yang cukup besar pada saat semua pembangkit 35000 MW Masuk kedalam sistem. Dampak negatif lainnya bagi PLN pada saat energi pembangkit tersebut tidak terjual, terlebih lagi apabila perjanjian pembelian energi listrik dari IPP menggunakan metode take or pay dimana PLN harus menanggung semua biaya pembelian energi listrik dari IPP walaupun energy listriknya tidak digunakan.

Untuk memastikan semua daya pembangkit 35000 MW dapat dijual dan sesuai dengan target penjualan di RUPTL, maka PLN melakukan program aggressive marketing PLN. Program ini bertujuan memotivasi masyarakat untuk menjadi pelanggan baru PLN dan untuk melakukan penambahan daya listrik.

Menurut Setiadi, N.J. 2003: Motivasi konsumen adalah suatu keadaan didalam diri seseorang individu yang mengarahkan keinginan individu supaya melakukan kegiatan –

kegiatan kearah tujuan yang hendak dicapai. Dengan motivasi seseorang akan menunjukkan perilaku yang diarahkan pada satu tujuan mencapai tujuan kepuasan

Menurut Kotler dan Keller; 2009;226 dalam Priyamitra 2012 : Motivasi adalah kebutuhan yang cukup mendorong seseorang untuk bertindak. Seseorang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat bigenis (kebutuhan muncul dari tekanan biologis, seperti lapar, haus, tidak nyaman). Kebutuhan yang bersifat psikonenis (kebutuhan muncul dari tekanan psikologis, seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa keanggotaan kelompok). Kebutuhan akan menjadi motif jika didorong hingga mencapai level intensitas yang memadai.

Menurut Abraham Maslow: Pada dasarnya kebutuhan manusia dibagi dalam 5 tingkatan. Tingkatan yang tersusun menyerupai piramida ini dimulai dorongan dari tingkat bawah yang juga disebut Hirarki Kebutuhan Maslow. Kebutuhan ini dimulai dari tingkatan yang paling bawah yaitu kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologi yang lebih kompleks. Kebutuhan pada tingkatan berikutnya tersebut akan terpenuhi jika pelaku telah menyelesaikan minimal setengah dari kebutuhan sebelumnya. Seperti kebutuhan psikologi baru akan terpenuhi jika kebutuhan dasarnya telah terpenuhi

Menurut Mc Clelland (1961), menyatakan bahwa ada tiga hal penting yang menjadi kebutuhan manusia, yaitu:

- Need for achievement (kebutuhan akan prestasi)
- Need for affiliation (kebutuhan akan hubungan sosial/hampir sama dengan socialneed-nya Maslow)
- Need for Power (dorongan untuk mengatur)

Menurut Herzberg (1966), ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktorhigiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik). Faktor higiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk didalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan sebagainya (faktor ekstrinsik), sedangkan faktor motivator memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan, yang termasuk didalamnya adalah achievement, pengakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dan sebagainya (faktor intrinsik).

Dalam melaksanakan kegiatan pemasaran, perusahaan mengkombinasikan empat variabel yang sangat mendukung didalam menentukan strategi pemasaran, kombinasi

keempat variabel itu dikenal dengan istilah bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), distribusi (*place*) dan promosi (*promotion*).

Menurut Kotler & Armstrong (1997:48), “Bauran pemasaran atau marketing mix adalah perangkat alat pemasaran taktis yang dapat dikendalikan, product, price, place, process dan promotion, yang dipadukan oleh perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkan dalam pasar sasaran”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti

1. Apakah factor ekonomi konsumen, product, price, process, promotion berpengaruh terhadap tingkat motivasi konsumen dalam melakukan pembelian energi listrik?
2. Apakah penggiringan opini konsumen dapat meningkatkan motivasi konsumen dalam melakukan peningkatan pembelian energi listrik?
3. Apakah kegiatan aggressive marketing PLN dapat meningkatkan penjualan energy listrik?

1.3 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan analisis pengaruh kualitas produk, harga, promosi, proses pelayanan serta motivasi konsumen dapat meningkatkan penjualan energy listrik.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, promosi, proses pelayanan serta motivasi konsumen terhadap peningkatan penjualan energy listrik di PT PLN (Persero).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Melakukan pembuktian terhadap teori-teori motivasi konsumen dan teori bauran MIX pemasaran (kualitas produk, harga, promosi, proses pelayanan).

2. Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan PLN dalam rangka meningkatkan penjualan energy listrik dalam rangka penyerapan pembangkit listrik baru (program 35000 MW).

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari beberapa BAB meliputi

BAB I PENDAHULUAN

Penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berisikan pengertian usia, pengertian jenis kelamin, pengertian pendidikan, pengertian pendapatan dan pengertian literasi keuangan, penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulis akan membahas metode penelitian yang terdiri dari populasi, sampel, jenis data, sumber data, definisi operasional dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis akan membahas mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Di dalam bab ini terdapat gambaran umum mengenai objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi Perusahaan PT PLN (Persero).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PROMOSI PENJUALAN

Promosi penjualan (*sales promotion*) merupakan bahan inti dalam kampanye pemasaran, terdiri dari koleksi alat insentif, sebagian besar jangka pendek, yang dirancang untuk menstimulasi pembelian yang lebih cepat atau lebih besar atas produk atau jasa tertentu oleh konsumen atau perdagangan.

2.1.1 Tujuan

Terdapat banyak ragam tujuan khusus alat promosi penjualan. Sampel garis mendorong percobaan konsumen, sementara layanan nasihat manajemen garis bertujuan memelihara hubungan jangka panjang dengan pengecer. Sejumlah manfaat promosi penjualan mengalir ke produsen dan konsumen. Produsen dapat menyesuaikan variasi jangka pendek dalam persediaan dan permintaan, serta menguji seberapa tinggi harga resmi yang dapat dikenakan karena mereka selalu mendapatkan diskonnya.

2.1.2 Iklan Versus Promosi.

Promosi menjadi lebih diterima oleh manajemen puncak sebagai sarana penjualan yang efektif. Pembeli merek yang setia cenderung untuk tidak mengubah pola pembelian mereka, meskipun promosi bernilai tambah dapat dibedakan dengan promosi harga. Jenis promosi penjualan tertentu mungkin dapat benar-benar meningkatkan citra merek.

2.1.3 Keputusan Utama

Dalam menggunakan promosi penjualan perusahaan harus :

- a. **Menentukan Tujuan.** Tujuan promosi penjualan diturunkan dari tujuan promosi yang lebih luas, yang diturunkan dari tujuan pemasaran dasar bagi produk.
- b. **Memilih Alat Promosi Konsumen.** Perencana promosi harus memperhitungkan jenis pasar, tujuan promosi penjualan, kondisi persaingan, dan efektivitas biaya setiap alat. Berikut alat promosi konsumen utama terdiri dari : Sampel, kupon, penawaran pengembalian dana tunai (rabat), kemasan harga (kesepakatan pengurangan harga), premi (hadiah), program frekuensi, Hadiah (kontes, undian, permainan), penghargaan patronage, percobaan gratis, garansi produk, promosi terikat, promosi silang, tampilan dan demonstrasi titik pembelian.

- c. **Memilih Alat Promosi Dagang.** Produsen menggunakan sejumlah alat promosi dagang yaitu:
- Penurunan Harga (dari harga di faktur atau harga resmi) : diskon langsung dari harga resmi untuk setiap pembelian sepanjang periode waktu yang ditentukan.
 - Insentif (*allowance*) : jumlah yang ditawarkan untuk mendapatkan kesepakatan pengecer guna menampilkan produk produsen dengan beberapa cara, insentif iklan memberi kompensasi kepada pengecer karena mengiklankan produk produsen. Insentif pajangan memberi kompensasi kepada pengecer karena memberi tempat pajangan khusus bagi produk.
 - Barang gratis : menawarkan tambahan kepada perantara yang membeli dalam kuantitas tertentu atau menampilkan rasa atau ukuran tertentu.
- d. **Memilih Alat promosi tenaga penjualan dan bisnis.** Perusahaan menghabiskan miliaran dolar untuk bisnis dan alat promosi tenaga penjualan untuk mengumpulkan petunjuk bisnis, memberi kesan dan penghargaan pada pelanggan, serta memotivasi tenaga penjualan untuk melakukan usaha yang lebih besar. Berikut alat promosi tenaga penjualan dan bisnis utama:
- Pameran dagang dan konvensi : Asosiasi industri mengadakan pameran dagang dan konvensi tahunan dengan mengharapkan beberapa manfaat termasuk menghasilkan arahan penjualan baru, mempertahankan kontak pelanggan, memperkenalkan produk baru, bertemu dengan pelanggan baru, menjual ke lebih banyak ke pelanggan saat ini dan membidik pelanggan dengan publikasi video dan audiovisual lainnya.
 - Konter penjualan : untuk mendorong tenaga penjualan atau penyalur meningkatkan hasil penjualan mereka sepanjang periode yang ditentukan.
 - Iklan Khusus : terdiri dari barang murah yang bermanfaat serta mencantumkan nama dan alamat perusahaan, dan kadangkala pesan iklan disampaikan wiraniaga ke calon pelanggan dan pelanggan.
- e. **Mengembangkan Program.** Dalam merencanakan program promosi penjualan, pemasar semakin membaurkan beberapa media ke dalam konsep kampanye total seperti promosi.
- f. **Pengujian Awal, Pengimplementasian, Pengendalian, dan Penilaian Program.** Meskipun sebagian besar program promosi penjualan dirancang berdasarkan

pengalaman, pengujian awal dapat menentukan apakah sarana itu sudah tepat, ukuran insentif sudah optimal, dan metode presentasi sudah efisien. Manajer pemasaran harus mempersiapkan implementasi dan rencana kendali yang mencakup waktu tunggu dan waktu penjualan bagi setiap promosi perorangan. Produsen dapat mengevaluasi program dengan menggunakan data penjualan, survei konsumen dan eksperimen.

2.2 MEMUTUSKAN MEDIA DAN MENGUKUR EFEKTIVITAS

Setelah memilih pesan, tugas pengiklan berikutnya adalah memilih media yang akan membawanya untuk menyampaikannya. Berikut tahap-tahapnya :

2.2.1 Memutuskan Jangkauan, Frekuensi, dan Dampak.

Pemilihan media (*media selection*) adalah proses menemukan media yang paling efektif biaya untuk menghantarkan jumlah dan jenis paparan yang diinginkan kepada pemirsa sasaran. Tugas berikutnya adalah menemukan berapa banyak paparan yang akan menghasilkan tingkat kesadaran pemirsa yang bergantung pada :

- **Jangkauan (R)**. Jumlah berbagai orang atau rumah tangga yang terapar jadwal media tertentu setidaknya satu kali sepanjang periode waktu tertentu.
- **Frekuensi (F)**. Jumlah beberapa kali didalam jangka waktu tertentu dimana rata-rata orang atau rumah tangga terpapar pesan.
- **Dampak (I)**. Nilai kualitatif paparan melalui media tertentu.

Hubungan antara jangkauan frekuensi dan dampak dapat ditangkap dalam konsep berikut:

- **Total jumlah paparan (E)**. Adalah jangkauan dikalikan rata-rata frekuensi, yaitu $E = R \times F$, disebut juga *gross rating point* (GRP).
- **Jumlah paparan tertimbang (weighted number of exposures—E)**. Adalah jangkauan dikalikan frekuensi rata-rata dikalikan dampak rata-rata, yaitu $WE = R \times F \times I$.

2.2.2 Memilih Jenis Media Utama.

Perencana media harus mengetahui kapasitas jenis media iklan utama untuk menghantarkan jangkauan, frekuensi, dan dampak. Dalam membuat pilihannya perencana media harus mempertimbangkan variabel-variabel berikut :

- **Kebiasaan pemirsa media sasaran**. Radio dan televisi adalah media yang paling efektif untuk menjangkau remaja.

- **Karakteristik produk.** Jenis media mempunyai potensi berbeda untuk mendemonstrasi, visualisasi, penjelasan, tingkat kepercayaan, dan warna. Produk teknologi tinggi memerlukan presentasi dinamis seperti kamera digital mesin cetak, atau telepon, seluler yang paling baik ditampilkan di televisi.
- **Karakter pesan.** Batasan waktu dan kandungan informasi akan mempengaruhi pilihan media. Pesan yang menggunakan obrolan besar akan memerlukan radio, TV, atau surat kabar. Sedangkan pesan yang berisi banyak teknis akan memerlukan majalah atau surat khusus.
- **Biaya.** Biaya iklan di TV sangatlah mahal, sementara iklan surat kabar relatif murah. Yang diperhitungkan adalah biaya per ribuan paparan.

2.2.3 Alternatif Opsi Iklan.

Periset memperhatikan berkurangnya efektivitas televisi akibat peningkatan kerumunan komersial yang semakin meningkat akibat kedatangan PVR seperti TiVo, tingkat tontonan yang lebih rendah akibat pertumbuhan TV Kabel dan TV Satelit, serta DVD / VCR. Selanjutnya biaya iklan di TV meningkat lebih cepat dibandingkan biaya media. Sehingga pemasar mencari berbagai media alternatif, seperti :

- **Iklan Tempat** (*place advertising*) atau iklan luar rumah adalah kategori luas yang mencakup banyak bentuk kreatif dan tak terduga untuk meraih perhatian konsumen seperti tepat orang bekerja, bermain dan berbelanja. Beberapa opsi tersebut meliputi :
 - *Papan Iklan.* kini menggunakan grafis berwarna yang dapat dibuat secara digital, cahaya belakang, suara, gerakan, dan citra yang tidak biasa—bahkan tiga dimensi.
 - *Ruang Publik.* Pengiklan menempatkan iklan di tempat yang tidak biasa seperti film, pesawat terbang, dan lounge, dan juga ruang kelas arena olahraga, lift kantor, dan hotel serta tempat publik lainnya
 - *Penempatan Produk.* Penempatan produk telah meluas dari film ke semua jenis acara TV. Sebagian perusahaan mendapatkan penempatan produk secara gratis dengan memasok produknya ke perusahaan film.
 - *Titik Pembelian* (*point of purchase*). Iklan dalam toko meliputi iklan di kereta belanja, pengikat kereta, lorong, dan rak dan juga opsi promosi seperti demonstrasi dalam toko pengambilan sampel langsung, dan mesin kupon instan.

- **Mengevaluasi Media Alternatif.** Sekarang iklan dapat muncul hampir dimana saja ketika konsumen memiliki beberapa menit atau bahkan detik waktu senggang untuk memperhatikannya. Keuntungan media nontradisional adalah sering dapat menjangkau dan memukau pemirsa yang sangat tepat dengan cara yang efektif biaya. Sedangkan tantangan media tradisional adalah menunjukkan jangkauan dan efektivitasnya melalui riset kredibel yang independen.

2.2.4 Memilih Sarana Media Khusus

Dalam mengambil pilihan, perencana harus bergantung pada layanan pengukuran yang memberikan perkiraan ukuran pemirsa, komposisi dan biaya media. Ukuran pemirsa mempunyai beberapa kemungkinan ukuran, yaitu :

- **Sirkulasi.** Jumlah unit fisik yang membawa iklan.
- **Pemirsa.** Jumlah orang yang terpapar dengan sarana (jika sarana itu memiliki pemirsa yang bersedia untuk meneruskan jumlah pemirsanya lebih besar dibandingkan sirkulasi sarana tersebut).
- **Pemirsa efektif.** Jumlah orang dengan karakteristik pemirsa sasaran yang terpapar kendaraan tersebut.
- **Pemirsa yang terpapar iklan efektif.** Jumlah orang dengan karakteristik pemirsa sasaran yang benar-benar melihat iklan.

2.2.5 Memutuskan Penentuan Waktu dan Alokasi Media.

Dalam memilih media, pengiklan menghadapi masalah penentuan jadwal makro dan jadwal mikro. Masalah penentuan jadwal makro meliputi penentuan jadwal iklan dalam hubunannya dengan musim dan siklus bisnis. Sedangkan masalah penentuan jadwal mikro memerlukan pengalokasian pengeluaran iklan dalam jangka waktu pendek untuk memperoleh dampak maksimum.

Dalam meluncurkan produk baru, pengiklan harus memilih di antara kontinuitas, konsentrasi, besela, dan keberdenyut :

- **Kontinuitas (continuity)** berarti paparan muncul secara konsisten sepanjang periode tertentu.
- **Konsentrasi (concentration)** memerlukan pembelanjaan semua uang untuk iklan dalam satu periode

- **Bersela (fighting)** memerlukan iklan untuk satu periode, diikuti oleh periode tanpa iklan, diikuti oleh periode keiatan iklan kedua.
- **Berdenyut (pulsing)** adalah iklan berkelanjutan dengan tingkat bobot rendah yang diperbuat secara periodik oleh gelombang kegiatan yang lebih berat. Berdenut menggunakan kekuatan iklan berkelanjutan dan sela untuk menciptakan strategi penentuan jadwal yang disepakati.

2.2.6 Mengevaluasi Efektifitas Iklan.

Sebagian besar pengiklan berusaha mengukur pengaruh komunikasi sebuah iklan— yaitu pengaruh potensial terhadap kesadaran, pengetahuan, atau preferansi. Mereka jika ingin mengukur pengaruh penjualan iklan ini, berupa :

- **Riset Pengaruh Komunikasi (Communication-effect research)** atau *pengujian duplikat*, berusaha menentukan apakah iklan berkomunikasi secara efektif. Ada tiga metode pengujian utama. *Metode umpan balik konsumen* meminta konsumen menjawab pertanyaan sebagai berikut :
 - Apa pesan utama yang Nda dapatkan dari iklan ini?
 - Menurut Anda, apa yang diinginkan iklan itu untuk Anda ketahui, percayai, atau lakukan?
 - Seberapa besar kemungkinan iklan itu akan memengaruhi Anda untuk melakukan tindakan?
 - Apa yang berhasil baik dalam iklan itu dan apa yang buruk?
 - Apa yang Anda rasakan tentang iklan tersebut?
 - Dimana tempat terbaik untuk menjangkau Anda dengan pesan ini?
- **Riset pengaruh penjualan.** Semakin sedikit faktor lainnya yang dapat dikendalikan seperti fitur atau harga, semakin mudah untuk mengukur pengaruh iklan terhadap penjualan. Dampak penjualan paling mudah diukur dalam situasi penjualan langsung dan paling sedikit dalam hal iklan pembangun merek atau citra perusahaan. Periset mengukur dampak penjualan melalui analisis data hiistoris dan eksperimental.

2.3 HUBUNGAN MASYARAKAT

Perusahaan tidak hanya harus berhubungan secara konstruktif dengan pelanggan, pemasok, dan penyalur, tetapi juga harus berhubungan dengan sejumlah besar masyarakat yang berminat. Humas (public relations–PR) meliputi berbagai program untuk

mempromosikan atau melindungi citra atau produk individual perusahaan. Departemen humas melaksanakan lima fungsi berikut :

- a. **Hubungan Pers**–Mempresentasikan berita dan informasi tentang organisasi dalam pandangan yang paling positif.
- b. **Publisitas Produk**–Mensponsori usaha untuk mempublikasikan produk tertentu.
- c. **Komunikasi Korporat**–Mempromosikan pemahaman organisasi melalui komunikasi internal dan eksternal.
- d. **Melobi**–Bernegosiasi dengan pembuat peraturan dan pejabat pemerintah untuk mengajukan atau melonggarkan undang-undang dan peraturan.
- e. **Konseling**–Memberikan saran kepada manajemen tentang masalah publik, dan posisi perusahaan serta citra sepanjang masa yang baik maupun buruk.

2.3.1 Memasarkan Hubungan Masyarakat (marketing public relation–MPR).

Banyak perusahaan beralih ke MPR untuk mendukung promosi dan pembentukan citra produk atau korporat, nama lain dari MPR adalah publisitas (*publicity*), tugas mengamankan ruang editorial berlawanan dengan ruang berbayar. MPR bukan sekedar publisitas sederhana dan memainkan peran penting dalam tugas berikut :

- Meluncurkan produk baru
- Mereposisi produk yang dewasa
- Membangun minat dalam kategori produk
- Memengarui kelompok sasaran tertentu
- Mempertahankan produk yang menghadapi masalah publik
- Membangun citra korporat dengan cara yang mencerminkan kesukaan dalam produknya

2.3.2 Keputusan Utama Dalam Pemasaran Humas.

Dalam mempertimbangkan kapan dan bagaimana menggunakan MPR, manajemen harus:

- a. **Menentukan Tujuan.** MPR dapat membangun kesadaran dengan menempatkan cerita di media untuk membawa perhatian ke produk, jasa, orang dan organisasi, atau ide. MPR dapat membangun kredibilitas melalui pesan dalam konteks editorial. MPR dapat membantu mendorong antusiasme wiraniaga dan penyalur dengan cerita tentang produk baru sebelum produk itu diluncurkan. MPR dapat menurunkan biaya promosi karena

biaya MPR dapat menurunkan biaya promosi karena biaya MPR lebih kecil dari surat / pengeposan langsung dan iklan media.

- b. Memilih Pesan Dan Sarana.** Tantangannya adalah menciptakan berita, ide humas meliputi pelaksanaan konvensi akademis utama, mengundang pembicaraan ahil atau selebriti, dan mengembangkan konferensi berita.
- c. Mengimplementasikan Rencana dan Mengevaluasi Hasil.** Kontribusi MPR pada laba bersih sulit diukur karena digunakan beserta alat promosi lain. Ukuran termudah efektivitas MPR adalah jumlah paparan ang dibawa oleh media.

2.4 **MARKETING MIX**

Menurut Kottler dan Arm Strong (1997), bauran pemasaran (marketing mix) adalah sebagai seperangkat variabel pemasaran, yang dapat dikendalikan dan dipadukan perusahaan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan di dalam pasar sasaran. Bauran pemasaran terdiri atas segala sesuatu yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mempengaruhi permintaan terhadap produknya. Kegiatan-kegiatan yang dimaksud dalam definisi tersebut adalah keputusan dalam beberapa variable, yaitu produk, price, place/ distribusi, dan promotion, people, procces, dan physical evidence.

Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, yaitu mencapai pasar yang dituju dan memenuhi atau melayani konsumen seefektif mungkin maka kegiatan-kegiatan ini perlu dikombinasikan, dipadukan, dan dikoordinasikan. Dalam hal ini perusahaan atau organisasi tidak sekadar memiliki kombinasi yang terbaik saja, tetapi juga harus mengkoordinasikan berbagai macam elemen bauran pemasaran tersebut untuk melaksanakan program pemasaran secara efektif. Secara ringkas tiap-tiap variabel bauran pemasaran (marketing mix) diuraikan sebagai berikut.

2.4.1. **Produk**

Menurut Radio Sunu (1995) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk dapat diperhatikan, dibeli, atau dikonsumsi.

Basu Swastha dan Irawan (1996) mengatakan bahwa produk adalah suatu sifat yang kompleks, baik dapat diraba maupun tidak dapat diraba, termasuk pembungkus, warna, harga, prestasi perusahaan, dan pengecer yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Pengertian produk (product) menurut Kotler & Armstrong (1997) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Sedangkan Tjiptono (2008) mengungkapkan bahwa produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Tingkatan Produk menurut Kotler & Armstrong (1997) dalam merencanakan produk atau apa yang hendak ditawarkan ke pasar, para pemasar perlu berpikir melalui lima tingkatan produk dalam merencanakan penawaran pasar. Lima tingkatan produk tersebut terdiri dari:

- a. Manfaat Inti (core benefit) Yaitu jasa atau manfaat fundamental yang benar-benar di beli oleh pelanggan. Misal: kasus hotel, dimana tamu hotel membeli “istirahat dan tidur”.
- b. Produk dasar (basic product). Para pemasar harus mengubah manfaat inti menjadi produk generik (generic product), yaitu versi dasar dari produk tersebut. Dengan demikian sebuah hotel akan terdiri dari gedung dengan kamar-kamar yang disewakan.
- c. Produk yang diharapkan (expected product). Sekumpulan atribut dan kondisi yang biasanya diharapkan dan disetujui oleh pembeli ketika mereka membeli produk tersebut. Misal: tamu hotel mengharapkan ranjang yang bersih, sabun dan handuk, lemari pakaian, dan suasana yang tenang.
- d. Produk yang ditingkatkan (augmented product). Layanan dan manfaat tambahan yang membedakan penawaran perusahaan dari penawaran pesaing. Misal: sebuah hotel dapat melengkapi produknya dengan menambahkan seperangkat televisi, shampo, pemesanan kamar yang cepat, makan malam yang lezat.
- e. Produk yang potensial (potensial product). Mencakup semua peningkatan dan transformasi yang akhirnya akan dialami produk tersebut dimasa depan.

Klasifikasi produk bisa dilakukan atas berbagai macam sudut pandang. Berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya, produk diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok Tjiptono (2008) yaitu:

- a. Barang tidak tahan lama (No durable Goods). Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis di konsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian.
- b. Barang tahan lama (Durable Goods) Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan banyak perusahaan.
- c. Jasa (Service) Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan oleh seseorang atau organisasi yang mempunyai manfaat, baik berupa benda nyata maupun benda abstrak atau tidak berwujud yang tujuannya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Produk yang ditawarkan oleh perusahaan hendaknya adalah sebuah produk yang menarik, mempunyai penampilan bentuk fisik yang bagus dan yang lebih dikenal mudah diucapkan, dikenali dan diingat dan sebagainya

2.4.2. Harga

Harga adalah nilai suatu barang dan jasa yang diukur dengan sejumlah uang. Berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain. Di dalam perusahaan, harga suatu barang atau jasa merupakan penentuan bagi permintaan pasar. Harga dapat mempengaruhi posisi persaingan perusahaan. Keputusan tentang harga tidak pernah boleh dilakukan secara kebetulan. Pada produk yang umum, penurunan harga dapat menaikkan penjualan, sedangkan pada produk yang membawa citra bergengsi, kenaikan harga akan menaikkan penjualan karena produk dengan harga tinggi akan menunjukkan prestasi seseorang.

Harga adalah elemen penting dalam marketing mix. Kebanyakan para pelanggan bersedia membayar dengan harga premium jika ada persepsi tambahan terhadap nilai produk. Peningkatan nilai ini dapat disebabkan oleh kinerja, fungsi, desain, bentuk yang menarik atau kecocokan selera. Keunggulan dari sisi lingkungan hanya merupakan bonus tambahan, tetapi sering kali menjadi faktor yang menentukan antara nilai produk dan kualitas. Produk yang ramah lingkungan sering kali lebih murah jika biaya product life cycle diperhatikan. Contohnya kendaraan yang efisien penggunaan bahan bakarnya, atau produk yang tidak mengandung racun (Queensland Government, 2002).

Pada berbagai literatur dalam penelitian pemasaran, terdapat pengaruh harga pada persepsi konsumen akan kualitas suatu produk (Rao & Monroe, 1998; Zeithaml; 1988 dalam Junaedi; 2005). Menurut Rao dan Bergen (1992) dalam Junaedi (2005), harga premium

merupakan harga yang dibayarkan dan lebih besar jumlahnya di atas harga yang sesuai dengan kebenaran nilai suatu produk yang menjadi indikator keinginan konsumen untuk membayar (*willingness-to-pay*).

Sejumlah penelitian telah menentukan hubungan antara harga dan persepsi konsumen terhadap kualitas produk. Rao dan Monroe (1988) secara empiris menunjukkan bahwa harga merupakan informasi yang paling valid sebagai indikator dengan harga premium adalah karena mereka yakin akan kualitas suatu produk.

Kualitas produk dalam hal ini ditentukankan pada pengukuran kualitas objektif dan kualitas yang dipersepsikan. Kualitas objektif (*objective quality*) didefinisikan sebagai atribut yang dapat diukur dan dikuantifikasikan dari dalam produk dibandingkan dengan produk standard yang dapat dibuat. Sedangkan persepsi kualitas (*perceived quality*) didefinisikan sebagai keputusan konsumen tentang superioritas dari suatu produk (Zeithaml, 1988 dalam Junaedi, 2005).

2.4.3. Distribusi/Tempat

Tempat mencerminkan kegiatan-kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia untuk konsumen sasaran. Sebagian dari tugas distribusi adalah memilih perantara yang akan digunakan dalam saluran distribusi yang secara fisik menangani dan mengangkat produk melalui saluran tersebut, maksudnya agar produk dapat mencapai pasar yang dituju tepat pada waktunya.

Pilihan dimana dan kapan untuk membuat produk selalu tersedia dapat memberikan pengaruh signifikan pada pelanggan. Sangat sedikit pelanggan yang benar-benar hanya ingin membeli produk karena keramah lingkungannya saja. Penjual yang ingin mencapai kesuksesan dalam penjualan produk yang ramah lingkungan seharusnya memposisikan produknya secara luas dipasar sehingga dapat lebih dikenali (Queensland Government, 2002).

Place (Tempat) menurut Alma, (2003) berarti kemana tempat/lokasi yang dituju, bagaimana saluran distribusinya, berapa banyak saluran, dan kondisi para penyalur yang diperlukan. Kotler&Amstrong (1997) mengungkapkan bahwa saluran distribusi adalah suatu perangkat organisasi yang saling tergantung dalam menyediakan satu produk atau jasa untuk digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen atau pengguna bisnis. Sedangkan Kotler (1997) mendefinisikan saluran distribusi adalah serangkaian organisasi yang saling tergantung dan terlibat dalam proses untuk menjadikan suatu produk atau jasa siap digunakan untuk konsumsi.

Menurut Kotler (1997) saluran pemasaran melaksanakan tugas memindahkan barang dari produsen ke konsumen. Hal ini mengatasi kesenjangan waktu, tempat dan pemilihan yang memisahkan barang dan jasa dari orang-orang yang membutuhkan atau menginginkannya. Kotler (1997) mengungkapkan bahwa anggota saluran pemasaran melaksanakan sejumlah fungsi utama:

- a. Informasi, yaitu pengumpulan dan penyebaran informasi pemasaran mengenai pelanggan, pesaing, serta pelaku dan kekuatan lain yang ada saat ini maupun yang potensial dalam lingkup pemasaran.
- b. Promosi, yaitu pengembangan dan penyebaran komunikasi persuasif yang dirancang untuk menarik pelanggan pada penawaran tersebut.
- c. Negosiasi, yaitu usaha untuk mencapai persetujuan akhir mengenai harga dan syarat lain sehingga transfer kepemilikan dapat dilakukan.
- d. Pemesanan, yaitu komunikasi dari para anggota saluran pemasaran ke produsen mengenai minat untuk membeli.
- e. Pembiayaan, yaitu perolehan dan pengalokasian dana yang dibutuhkan untuk membiayai persediaan pada berbagai tingkat saluran pemasaran.
- f. Pengambilan resiko, yaitu penanggungan resiko yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi saluran pemasaran tersebut.
- g. Pemilihan fisik, yaitu kesinambungan penyimpanan dan penggerak produk fisik dari bahan mentah sampai ke pelanggan akhir.
- h. Pembayaran, yaitu pembeli membayar tagihan ke penjual lewat bank dan institusi keuangan lainnya.
- i. Hak milik, yaitu transfer kepemilikan sebenarnya dari satu organisasi atau orang ke organisasi atau orang yang lain.

2.4.4. Promosi

Promosi mencerminkan kegiatan-kegiatan yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk konsumen untuk membelinya. Jadi, promosi ini merupakan komponen yang dipakai untuk memberikan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan. Adapun kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam promosi adalah periklanan, promosi penjualan, personal selling dan publisitas.

Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Tjiptono (2008) mengungkapkan bahwa promosi adalah semua kegiatan yang

dimaksudkan untuk menyampaikan atau mengkomunikasikan suatu produk kepada pasar sasaran, untuk memberi informasi tentang keistimewaan, kegunaan dan yang paling penting adalah tentang keberadaannya, untuk mengubah sikap ataupun untuk mendorong orang-orang supaya bertindak.

Bauran Promosi pemasaran menurut Tjiptono (2008) terdiri dari lima macam yaitu:

- a. Personal Selling, Komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga mereka kemudian akan mencoba dan membelinya.
- b. Mass Selling, Merupakan pendekatan yang menggunakan media komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada khalayak ramai. Mass Selling terdiri dari:
 - i. Periklanan, Iklan adalah bentuk komunikasi tidak langsung, yang didasari pada informasi tentang keunggulan atau keuntungan suatu produk, yang disusun sedemikian rupa sehingga menimbulkan rasa menyenangkan yang akan mengubah pikiran orang untuk membeli.
 - ii. Publisitas, Publisitas adalah bentuk penyajian dan penyebaran ide barang dan jasa secara non personal.
 - iii. Sales Promotion, Sales promotion adalah bentuk persuasi langsung melalui penggunaan berbagai insentif yang dapat diatur untuk merangsang pembelian produk dengan segera atau meningkatkan jumlah barang yang dibeli pelanggan.
 - iv. Publik Relation, Publik relation merupakan upaya komunikasi menyeluruh dari suatu organisasi untuk mempengaruhi persepsi, opini, keyakinan dan sikap berbagai kelompok terhadap organisasi tersebut.
 - v. Direct Marketing, Direct marketing adalah sistem pemasaran yang bersifat interaktif yang memanfaatkan satu atau beberapa media iklan untuk menimbulkan respon yang terukur atau transaksi di sembarang lokasi.

2.4.5. Orang (People)

Alma (2003) mengungkapkan bahwa people berarti orang yang melayani ataupun yang merencanakan pelayanan terhadap para konsumen. Karena sebagian besar jasa dilayani oleh orang maka orang tersebut perlu diseleksi, dilatih, dimotivasi sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Setiap karyawan harus berlomba-lomba berbuat

kebaikan terhadap konsumen dengan sikap, perhatian, responsive, inisiatif, kreatif, pandai memecahkan masalah, sabar, dan ikhlas.

Kusmana dalam Alma (2003) menyatakan bahwa aspek-aspek kepemimpinan yang dimiliki para administrator yang berupa kompetensi, wawasan dan kreativitas secara positif dan nyata mempengaruhi keadaan stabilitas dan tingkat akademik yang dipimpin administrator yang bersangkutan.

Hurriyati (2005) mengungkapkan bahwa orang (people) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari people adalah pegawai perusahaan, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan

mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (service encounter). Hurriyati (2005) elemen dari people ini memiliki 2 aspek yaitu:

a) Service People

Untuk organisasi jasa, service people biasanya memegang jabatan ganda, yaitu mengadakan jasa dan menjual jasa tersebut. Melalui pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang akhirnya akan meningkatkan nama baik perusahaan.

b) Customer

Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada diantara para pelanggan. Pelanggan dapat memberikan persepsi kepada nasabah lain, tentang kualitas jasa yang pernah didapatnya dari perusahaan. Keberhasilan dari perusahaan jasa berkaitan erat dengan seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen dari sumber daya manusia.

2.4.6. Proses (Process)

Alma (2003) menyatakan bahwa proses terjadi di luar pandangan konsumen. Konsumen tidak mengetahui bagaimana proses yang terjadi, yang penting jasa yang dia terima harus memuaskan. Proses terjadi berkat dukungan karyawan dan tim manajemen yang mengatur semua proses agar berjalan dengan lancar. Proses penyampaian jasa sangat signifikan dalam menunjang keberhasilan pemasaran jasa pendidikan dan juga memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan

2.4.7. Sarana fisik (Physical Evidence)

Boon&Bitner dalam Kotler&Armstrong (1997) mengungkapkan bahwa physical evidence merupakan sarana fisik, lingkungan terjadinya penyampaian jasa, antara produsen dan konsumen berinteraksi dan setiap komponen lainnya yang memfasilitasi penampilan jasa yang ditawarkan. Pada sebuah lembaga pendidikan dan pelatihan tentunya yang merupakan physical evidence ialah gedung/bangunan, dan segala sarana dan fasilitas yang terdapat didalamnya. Lovelock dalam

Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa perusahaan melalui tenaga pemasarnya menggunakan tiga cara dalam mengelola bukti fisik yang strategis, yaitu sebagai berikut:

- a. An Attention-Creating Medium, Perusahaan jasa melakukan differensiasi dengan pesaing dan membuat sarana fisik semenarik mungkin untuk menjaring pelanggan dari target pasar.
- b. As a Message-Creating Medium, Menggunakan simbol atau isyarat untuk mengkomunikasikan secara insentif kepada audiens mengenai kekhususan kualitas dari produk jasa.
- c. An Effect-Creating Medium, Baju seragam yang berwarna, bercorak, suara dan desain untuk menciptakan sesuatu yang lain dari produk jasa yang ditawarkan.

2.5 MOTIVASI KONSUMEN

Menurut Setiadi (2003) motivasi konsumen adalah suatu keadaan didalam diri seseorang individu yang mengarahkan keinginan individu supaya melakukan kegiatan – kegiatan kearah tujuan yang hendak dicapai. Dengan motivasi seseorang akan menunjukkan perilaku yang diarahkan pada satu tujuan mencapai tujuan kepuasan.

Motivasi adalah kebutuhan yang cukup mendorong seseorang untuk bertindak. Seseorang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat bigenis (beutuhan muncul dari tekanan biologis, seperti lapar, haus, tidak nyaman). Kebuthan yang bersifat psikonenis (kebuthan muncul dari tekanan psikologis, seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa keanggotaan kelompok). Kebuthan akan menjadi motif jika didorong hingga mencapai level intensitas yang memadai (Kotler dan Keller; 2009;226 dalam Priyamitra 2012).

2.5.1. Teori Freud

Teori ini mengasumsikan bahwa kekuatan psikologis yang membentuk perilaku manusia sebagian besar tidak disadari dan bahwa seseorang tidak dapat sepenuhnya memahami motivasi dirinya. Ketika seseorang mengamati merek-merek tertentu, akan bereaksi tidak hanya pada kemampuan yang terlibat nyata pada merek-merek tersebut, melainkan juga pada petunjuk lain yang samar. Wujud, ukuran, berat, bahan, warna, dan merek dapat memicu asosiasi (arah pemikiran) dan emosi tertentu.

2.5.2. Teori Abraham Maslow

Maslow mengatakan pada dasarnya kebutuhan manusia dibagi dalam 5 tingkatan. Tingkatan yang tersusun menyerupai piramida ini dimulai dorongan dari tingkat bawah yang juga disebut Hirarki Kebutuhan Maslow. Kebutuhan ini dimulai dari tingkatan yang paling bawah yaitu kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologi yang lebih kompleks. Kebutuhan pada tingkatan berikutnya tersebut akan terpenuhi jika pelaku telah menyelesaikan minimal setengah dari kebutuhan sebelumnya. Seperti kebutuhan psikologi baru akan terpenuhi jika kebutuhan dasarnya telah terpenuhi.



Gambar 1 Diagram Maslow

Maslow membagi tingkat kebutuhan manusia sebagai berikut :

- a. Kebutuhan fisiologi adalah kebutuhan dasar yang dimiliki manusia seperti rasa lapar, haus, tempat berteduh, tidur, oksigen, kebutuhan biologis dan kebutuhan jasmani lainnya.

- b. Kebutuhan rasa aman yaitu rasa aman terlindung dari bahaya. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan memperoleh keselamatan, keamanan, jaminan dan perlindungan dari segala yang mangancam kehidupannya.
- c. Kebutuhan sosial yaitu kebutuhan akan rasa memiliki dan berafiliasi dengan orang lain, diterima serta dimiliki. Kebutuhan ini mencakup rasa cinta, kasih sayang diterima dengan baik, persahabatan, bergaul, berkelompok, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- d. Kebutuhan dan penghargaan yang mencakup faktor penghormatan internal seperti harga diri, otonomi, prestasi dan faktor eksternal seperti status, pengakuan dan perhatian.
- e. Kebutuhan mengaktualisasi diri yang mencakup hasrat untuk menjadi diri sendiri dengan kemampuannya dan menjadi apa yang menjadi kemampuannya.

Seperti yang dikatakan sebelumnya bahwa kebutuhan yang berada pada tingkat piramida paling bawah tidak harus dipenuhi sebelum seseorang akan mencoba untuk memiliki kebutuhan yang lebih tinggi tingkatannya. Hal ini dimisalkan seseorang yang kebutuhan fisiologinya seperti rasa lapar dan haus atau orang yang merasa keselamatannya terancam tentu tidak akan memikirkan bagaimana cara memenuhi kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan aktualisasi diri baru akan terfikirkan dan ingin dicapai ketika seseorang sudah merasa aman dan tidak kelaparan lagi.

2.5.3. Teori Herzberg (1966)

Menurut Herzberg (1966), ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktorhigiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik). Faktor higiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk didalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan sebagainya (faktor ekstrinsik), sedangkan faktor motivator memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan, yang termasuk didalamnya adalah achievement, pengakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dsb (faktor intrinsik).

2.5.4. Teori Vroom (1964)

Teori dari Vroom (1964) tentang cognitive theory of motivation menjelaskan mengapa seseorang tidak akan melakukan sesuatu yang ia yakini ia tidak dapat melakukannya, sekalipun hasil dari pekerjaan itu sangat dapat ia inginkan. Menurut Vroom, tinggi rendahnya motivasi seseorang ditentukan oleh tiga komponen, yaitu:

- Ekspektasi (harapan) keberhasilan pada suatu tugas
- Instrumentalis, yaitu penilaian tentang apa yang akan terjadi jika berhasil dalam melakukan suatu tugas (keberhasilan tugas untuk mendapatkan outcome tertentu).
- Valensi, yaitu respon terhadap outcome seperti perasaan positif, netral, atau negatif. Motivasi tinggi jika usaha menghasilkan sesuatu yang melebihi harapan. Motivasi rendah jika usahanya menghasilkan kurang dari yang diharapkan

2.5.5. Achievement Theory Teori achievement Mc Clelland (1961),

Yang dikemukakan oleh Mc Clelland (1961), menyatakan bahwa ada tiga hal penting yang menjadi kebutuhan manusia, yaitu:

- Need for achievement (kebutuhan akan prestasi)
- Need for affiliation (kebutuhan akan hubungan sosial/hampir sama dengan social need-nya Maslow)
- Need for Power (dorongan untuk mengatur)

2.5.6. Clayton Alderfer ERG

Clayton Alderfer mengetengahkan teori motivasi ERG yang didasarkan pada kebutuhan manusia akan keberadaan (existence), hubungan (relatedness), dan pertumbuhan (growth). Teori ini sedikit berbeda dengan teori Maslow. Disini Alderfer mengemukakan bahwa jika kebutuhan yang lebih tinggi tidak atau belum dapat dipenuhi maka manusia akan kembali pada gerak yang fleksibel dari pemenuhan kebutuhan dari waktu ke waktu dan dari situasi ke situasi.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 RANCANGAN PENELITIAN

Menurut Nazir (2009:84) penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk menerapkan metode ilmiah dalam praktik penelitian, maka diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai dengan kondisi, seimbang dengan dalamnya penelitian yang akan dikerjakan. Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian. Dalam penelitian ini, desain yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis atau dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain). Penelitian kuantitatif yang bermaksud memberikan penjelasan hubungan kausalitas antar variabel melalui pengujian hipotesis.

3.2 POPULASI DAN SAMPEL

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah menjadi pelanggan PT PLN Persero Wilayah Sumatera Selatan Jambi dan Bengkulu.

3.2.2 Sampel

Pengertian sampel penelitian menurut Sugiyono (2014:81) yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yaitu secara *Probability sampling* dan *Non Probability Sampling*. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Prosedur teknik *Probability Sampling* yang dipakai yaitu *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Dalam penelitian ini ukuran sampel ditentukan dalam bentuk uji statistika yang akan digunakan yaitu model persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM). Ukuran sampel minimal untuk model persamaan struktural ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini (Joreskog dan Sorbom dalam Achmad Bachrudin dan Harapan L. Tobing, 2003:68)

Tabel 3.1 Ukuran Sampel Minimal Dengan Banyaknya Variabel

Banyaknya Variabel	Ukuran sampel minimal
3	200
5	200
10	200
15	360
20	630
25	975
30	1395

Dalam penelitian ini banyaknya variabel yang diteliti adalah lima variabel. Oleh karena itu berdasarkan perhitungan interpolasi yang mengacu kepada Tabel 3.1 diatas, maka didapat ukuran sampel minimal sebanyak 200 konsumen yang sudah menjadi pelanggan PT PLN . Ukuran sampel tersebut sudah dapat dikatakan representatif untuk mewakili populasi sehingga kesimpulan penelitian dari pengumpulan data yang diperoleh melalui sampel tersebut dapat menggambarkan karakteristik populasi.

3.3 VARIABEL PENELITIAN

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Konsep Variabel	Skala Pengukuran
----------	-----------	---------------	-----------------	------------------

Bauran Pemasaran	a. Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas produk - Keunggulan produk 	Menurut Tjiptono (2008:95) produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau di konsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.	Ordinal
	b. Promosi	<ul style="list-style-type: none"> - Personal selling - Mass seling - Promosi penjualan - Public relation - Direct marketing 	Menurut Laksana (2008:133) Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku dan pembeli, yang tadinya tidak mengenal, menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut.	Ordinal
	c. Harga	<ul style="list-style-type: none"> - Harga barang - Strategi penetapan penjualan 	Laksana (2008:86) harga dapat di definisikan sebagai alat tukar dan merupakan jumlah uang. Diperlukan sebagai penukar berbagai kombinasi produk dan jasa, dengan demikian maka suatu harga haruslah dihubungkan dengan bermacam-macam barang atau pelayanan, yang akhirnya akan sama dengan suatu produk dan jasa.	Ordinal
	d. Saluran distribusi	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi - Transportasi 	Laksana (2008: 123) saluran pemasaran atau saluran distribusi adalah serangkai organisasi yang terkait dalam semua kegiatan yang digunakan untuk menyalurkan produk dan status pemilik nya dari produsen ke konsumen	Ordinal
	e. Orang	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi - sosialisasi - kepada konsumen personal - penampilan personal 	Yazid (2005:56) mengatakan orang (people) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli	Ordinal
	f. Bukti fisik	<ul style="list-style-type: none"> - Peralatan - Fasilitas 	Menurut Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensi kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas gedung (gedung, gudang, dan lain sebagainya),	Ordinal

			perlengkapan dan peralatan yang dipergunakannya (teknologi), serta penampilan pegawainya.	
	g. Proses	- Standarisasi proses - Kecepatan dan ketepatan	Menurut Tjiptono (2000 : 146) Proses menyangkut dari cara kerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam penyediaan hidangan	Ordinal
Kualitas Pelayanan	a. Reliabilitas	- Memberikan layanan sesuai janji - Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan	Reliabilitas (<i>Reliability</i>), Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang sesuai dengan waktu yang	Ordinal
	b. Daya tanggap	- Keinginan, untuk membantu pelanggan - Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	Menurut Kotler dan Keller yaitu kesediaan membantu Pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat	Ordinal
	c. Jaminan	- Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka - Karyawan memenuhi Kepuasan pelanggan	Menurut Kotler dalam Soharjo (2011:46) yaitu: pengetahuan, kesopanan, petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko	Ordinal
	d. Empati	- Memberikan perhatian individual kepada pelanggan - Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	Perusahaan memahami masalah para elanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, Serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Tjiptono (2011:198)	Ordinal
	e. Bukti fisik	- Karyawan yang memiliki penampilan yang rapi dan profesional - Fasilitas secara visual menarik	berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Tjiptono (2011:198)	Ordinal

Keputusan Pembelian	a. Pengenalan masalah	- Keinginan konsumem - Kebutuhan konsumen	Menurut Kotler dan Keller (2009:235) mengemukakan bahwa keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penelitian	Ordinal
	b. Pencarian informasi	- Pribadi - Komersial - Publik - Eksperimental	alternatif, membuat keputusan membeli, dan perilaku membeli yang dilalui konsumen	
	c. Evaluasi alternatif	- Mencari pertimbangan n merek lain		
	d. Keputusan pembelian	- Memilih suatu barang dengan tepat		
	e. Perilaku pascapem belian	- Kepuasan pasca Pembelian - Pembelian ulang		

3.4 INSTRUMEN PENELITIAN

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, digunakan instrumen sebagai berikut

:

3.4.1 Metode kuisisioner

Metode kuisisioner yaitu dengan cara menggunakan daftar pertanyaan secara langsung kepada responden. Kuisisioner yang akan digunakan memiliki skala pengukuran Likert sebagai berikut (Sugiyono, 2014)

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Netral	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1

3.4.2 Metode wawancara

dalam penelitian ini hanya merupakan pelengkap, karena apabila responden dalam menjawab pertanyaan tidak jelas, maka perlu diminta penjelasan secara lisan dan langsung.

3.4.3 Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dalam penelitian sosial, fungsi data yang berasal dari dokumentasi lebih banyak

digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

3.5 ALAT ANALISIS DATA

3.5.1 Uji Validitas Angket

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen/kuisisioner. Validitas instrumen diukur dengan menggunakan teknik analisis faktor (Umar 2000:126). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya penelitian. Uji validitas menggunakan korelasi pearson, keputusan mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Jika pada tingkat signifikan 5% nilai r hitung > r variabel maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Validitas alat ukur dapat dicari dengan menggunakan *Product Moment Coefficient of Correlation*. (Supranto 2002:112)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2 (n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

X_i = Skor masing-masing variabel yang ada di kuesioner

Y_i = Skor total semua variabel kuesioner

n = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika nilai $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dikatakan valid
- b. Jika nilai $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid

3.5.2 Uji Realibilitas Angket

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat di percaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketetapan pengukuran. Pengujian reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien *Alpha Croanbach* dan dapat di olah dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dengan rumus:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyak butir pertanyaan
 $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians pertanyaan
 σ_1^2 = Varians total

Dimana $\sigma_1^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}$

Coefficient Alpha (Croanbach Alpha) yaitu koefisien reliabilitas yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Hasil uji reliabilitas dengan *Alpha Croanbach* > 0,5 dikatakan reliabel.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Teten Masduki, “The 35,000 MW Program Is Important to Stimulate Economic Growth,” *website*; <http://ksp.go.id/program-3500mw-penting-untuk-merangsang-pertumbuhan-ekonomi/>. Capture: 10 September 2019. 2016.
- [2] Sofyan Basir, “Gradually, various electricity projects were initiated and inaugurated by President Joko Widodo,” *website*; <http://www.presidentri.go.id/berita-aktual/efek-positif-proyek-listrik.html>. Capture: 10 September 2019. 2016.
- [3] Jonan, “The 35,000 MW project is completed by 2024 not 2019,” *website*; <https://www.merdeka.com/uang/4-fakta-baru-soal-proyek-35000-mw-jokowi-bikin-pln-terancam-bangkrut.html>. Capture: 10 September 2019. 2017.
- [4] Setiadi. N.J, “Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran,” *Book by Kencana*, vol. 1. 2003.
- [5] Kotler dan Keller, “Marketing Management,” *Book by Erlangga. vol 1*. 2009.
- [6] Primento, “Maslow's Hierarchy of Needs,” *Book by 50 Minutes*, PP 7-8, 2015.
- [7] Philip Kotler, K.L. Keller, “Marketing Management 12e chapter 18,” *Book by Prentice Hall*. 2006.
- [8] Sulistio B, “Metode Penelitian,” *Book by Penaku*. 2010.
- [9] Djoko R.A, “Meningkat 4, 31%, Penjualan Listrik PLN Ditopang Pelanggan Industri,” *website*; <https://economy.okezone.com/read/2019/07/18/320/2080424/meningkat-4-31-penjualan-listrik-pln-ditopang-pelanggan-industri>. Capture: 10 September 2019. 2019.
- [10] PLN company secretariat, “PLN 2018 Statistical Data,” *Corporate Journal*. 2018.
- [11] ANGGA FEBRIAN, “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Pada PT Astra Internasional Isuzu Lampung”, *Tesis*. 2016.

**PENGARUH ANALISIS JABATAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**



Disusun Oleh :

NAMA : IMA MARDIANA

NIM : 182510104

Dosen Pengampuh : Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia

Angkatan : 33 / ARI

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
TAHUN 2019**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahNya penulis dapat merampung dan menyelesaikan penulisan proposal tesis ini yang berjudul “ PENGARUH ANALISIS JABATAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR ”.

Dalama menyelesaikan usulan proposal tesis ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga usulan proposal ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.M., M.Pd Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty, AR., M.M., M.T Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si Selaku Dosen Pengampuh.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
6. Yang mulia kedua orang tua, yang telah mendoakan, membantu dan mendukung baik moril maupun materil.
7. Suamiku tercinta yang senantiasa membantu, mendukung dalam menyelesaikan usulan proposal tesis ini.

Dalam penulisan usulan proposal tesis ini tentunya masih banyak kekurangan, oleh karena itu segala saran dan kritik sangat diharapkan demi penyempurnaan proposal tesis ini.

Palembang, Desember 2019

Penulis

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Manajemen sumber daya manusia pada era informasi ini, menurut Dessler (2003, h.36) yaitu: *“Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster innovation and flexibility”*. Terlihat bahwa para pimpinan organisasi harus mengaitkan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja, serta mengembangkan budaya organisasi yang akan mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas. Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Salah satu cara untuk mengatasi hambatan dalam hal kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan cara melakukan analisis jabatan dengan baik oleh suatu organisasi.

Analisis jabatan sebagai dasar penilaian kinerja bagi pegawai. Penilaian kinerja ini lazimnya dilakukan setiap tahun sekali namun demikian semua kembali kepada kebijakan sebuah organisasi itu sendiri. Hasil penilaian kinerja tersebut dijadikan dasar oleh seorang badan kepegawaian untuk kenaikan jabatan dan golongan pada organisasi.

Analisis jabatan merupakan bagian yang sangat strategis dalam rangka memperjelas pekerjaan antar pegawai di dalam organisasi. Analisis jabatan ini akan memperjelas bagi pimpinan maupun anggota tentang muatan pekerjaan. Hanya dengan batasan yang jelas maka memungkinkan bagi seseorang mengembangkan profesionalisme. Jika para pegawai dapat

mencapai profesionalisme yang diharapkan maka pegawai dapat mencapai kinerja yang baik dan bekerja secara efisien.

Seiring dengan masalah analisis jabatan, pemerintah daerah yang dibantu oleh sekretariat daerah bertanggung jawab atas segala kegiatan yang ada pada lingkup pemerintah daerah. Di dalam Pendayagunaan Sumber Daya Aparatur, peranan Sekretariat Daerah sangat penting dalam mengatur, menggerakkan mekanisme kerja suatu sistem Pemerintahan serta mempunyai wewenang penuh dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah daerah karena sudah mewakili Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di kabupaten. Setiap OPD wajib membuat analisis jabatan sesuai tugas dan pokok fungsi yang ada, karena analisis jabatan tersebut merupakan syarat wajib yang harus dibuat oleh pemerintah daerah untuk menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS yang dilakukan sesuai dengan siklus anggaran.

Setiap instansi baik pusat maupun daerah harus melaksanakan analisis beban kerja berdasarkan atau yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah, serta Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Analisis Jabatan.

Dalam penelitian ini Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai unsur aparatur Negara sekaligus pelaksana penyelenggaraan administrasi umum dan administrasi pembangunan berfungsi sebagai motor penggerak jalannya pemerintahan yang kuat, efektif, efisien dan akuntabel. Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir yang diperlukan bukan hanya memiliki keterampilan dan kemampuan profesionalis, melainkan juga diperlukan perubahan sikap mental dan yang memiliki etika dan moral yang tinggi serta dedikasi dan pengabdian kepada

masyarakat. Upaya yang dapat mendukung hal tersebut adalah dengan terlebih dahulu melakukan analisis jabatan dalam organisasi pemerintahan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir sudah dilakukan secara optimal atau belum.
2. Apakah analisis jabatan bisa mempengaruhi kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk memperoleh informasi tentang kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh analisis jabatan terhadap kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

1.1 Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja pegawai.

1.2 Bagi Instansi Terkait

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kinerja pegawai dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja pada instansi terkait.

1.3 Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

2. Manfaat Teoritis

2.1 Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2.2 Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan untuk menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS yang dilakukan sesuai dengan siklus anggaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 KAJIAN TEORI

2.1.1 Definisi Analisis Jabatan

Menurut Daryanto dan Abdullah (2013 : 37), Analisis Jabatan (*Job Analysis*) adalah “ suatu kegiatan untuk memberikan analisa pada setiap jabatan sehingga demikian akan memberikan pula gambaran tentang syarat-syarat yang diperlukan bagi setiap karyawan untuk jabatan tertentu.”

Moekijat (2008: 41) menjelaskan bahwa analisis jabatan adalah proses sistematis daripada penentuan keterampilan, kewajiban, dan pengetahuan yang diperlukan untuk menyelesaikan jabatan-jabatan dalam suatu organisasi. Kasmir (2012: 160) menjelaskan bahwa job analisis merupakan “ suatu analisis pekerjaan dengan cara mengumpulkan dan mengevaluasi kebutuhan tentang informasi suatu pekerjaan.”

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Analisis Jabatan pada BAB II Analisis jabatan adalah proses, metode dan teknik untuk memperoleh data jabatan yang diolah menjadi informasi jabatan dan disajikan untuk kepentingan program kepegawaian serta memberikan umpan balik bagi organisasi, tatalaksana, pengawasan dan akuntabilitas.

Adapun hasil dari analisa jabatan tersebut menghasilkan uraian jabatan (*job description*) dan persyaratan jabatan (*job specification*) yang dapat digunakan dalam penempatan pegawai. Uraian jabatan (*job description*) adalah suatu pernyataan tertulis yang menguraikan fungsi, tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja dan aspek-aspek pekerjaan tertentu lainnya. Sedangkan spesifikasi jabatan merupakan pernyataan tertulis yang menunjukkan siapa yang akan melakukan pekerjaan itu dan persyaratan yang diperlukan terutama menyangkut keterampilan, pengetahuan dan kemampuan individu. Dengan dimensi-dimensi tersebut, organisasi dapat menyusun deskripsi jabatan yang benar-benar sesuai

dengan karakteristik masing-masing jabatan, sehingga analisis jabatan yang dipakai dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan produktivitas kinerja pegawai.

2.1.2 Definisi Kinerja

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Menurut (Armstrong dan Baron, 1998 : 15) dalam Wibowo (2003:2) menjelaskan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Edy Sutrisno (2010 : 172) menjelaskan bahwa yang dimaksud kinerja karyawan adalah “ hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.”

Berdasarkan penjelasan teori tersebut diatas menunjukkan bahwa teori tersebut menggambarkan adanya hubungan yang jelas antara analisis jabatan dan kinerja pegawai.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

No	NAMA	JUDUL	VARIABEL	METODE	REFERENSI	HASIL
1	Meryance Yudi Rafani Dini Pratiwi e-mail: e.jurnal@stie-ibek.ac.id	Pengaruh Analisis Jabatan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Pangkalpinang. <i>Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 1, Issue 1, November 2014.</i>	Analisis jabatan (X1), pengembangan karir (X2), Kinerja pegawai (Y)	Metode Penentuan Populasi dan Sampel Populasi	https://e-jurnal.stie-ibek.ac.id	Hasil Penelitian, Variabel analisis jabatan menunjukkan terdapat pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai, Variabel pengembangan menunjukkan terdapat pengaruh yang kecil terhadap kinerja pegawai,
2	Shinta Tanumihardjo, Abdul Hakim, Irwan Noor e-mail: shintatanumihardjo@gmail.com	Pengaruh Analisis Jabatan terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Malang). <i>Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1114-1122.</i>	uraian jabatan (X1), dan spesifikasi jabatan (X2) dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y)	Penelitian explanatory research dengan pendekatan kuantitatif	https://media.neliti.com/media/publications/75764-ID	Hasil Penelitian, variabel uraian jabatan (X1), dan variabel spesifikasi jabatan (X2), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y).
3	Awang Setiawan Wicaksono	Analisis Jabatan sebagai Pedoman Organisasi dalam melakukan Evaluasi Kinerja. <i>Jurnal</i>	analisis pekerjaan, organisasi, evaluasi pada PT Petro Graha Medika	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	http://digilib.umg.ac.id/files/disk1/17/jipptumg--volithvagu-802-2-awangse-o.pdf	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		<i>Psikosains, Vol.II/Th.I V/Februari 2010.</i>				peningkatan kinerja karyawan.
4	Laksmi Sito Dwi Irvianti; Julius Adi <i>e-mail: laksmisito@binus.ac.id</i>	Pengaruh Analisis Jabatan dan Perencanaan Sumber Daya Manusia terhadap Rekrutmen Karyawan <i>Journal The WINNERS, Vol. 11 No. 1, Maret 2010: 1-11.</i>	analisis jabatan (X1) dan perencanaan SDM (X2) terhadap rekrutmen karyawan (Y)	Jenis data penelitiannya adalah jenis data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan sumber data adalah data primer (yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara), dan data sekunder (data internal perusahaan).	https://media.neliti.com/media/publications/27104-ID .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis jabatan, perencanaan SDM memiliki hubungan yang kuat, yang signifikan berpengaruh besar dengan efektifitas rekrutmen karyawan
5	Akbar Gunawan, M.Naufal Muadz <i>e-mail: a68ar@untirta.ac.id</i>	Analisa Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Seksi Operasional (Studi Kasus : PT. Dian Swastatika Sentosa Tbk.) <i>Journal Industrial Servicess Vol. 2 No. 2 Maret 2017.</i>	variabel Analisa Jabatan yaitu tentang keterampilan, komunikasi, tanggung jawab, kondisi kerja dan kinerja.	Jenis metode penelitian menggunakan kuesioner dari data yang telah didapatkan jumlah responden menurut jenis kelamin yaitu 31 orang laki-laki dengan persentase 100%.	https://jurnal.untirta.ac.id	Berdasarkan analisis menggunakan Kinerja karyawan berpengaruh karena adanya target pencapaian sehingga karyawan melaksanakan job dengan sebaik mungkin untuk mencapai target tersebut serta pekerjaan yang dikerjakan berdasarkan keahlian di bidang pekerjaannya.

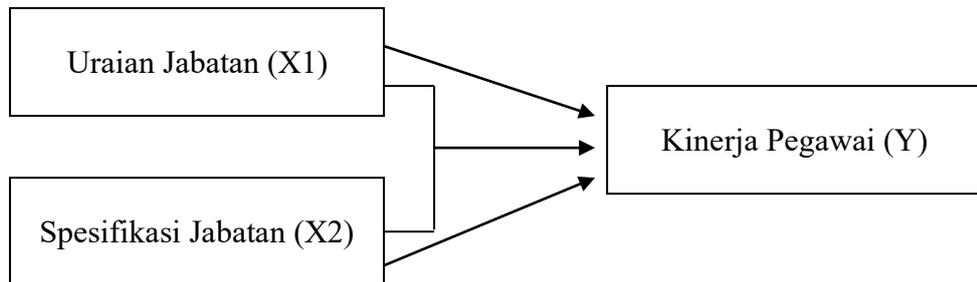
6	BK Suthar, T Latha Chakravarthi, Dr. Shamyal Pradhan.	Impacts of Job Analysis on Organizational Performance: An Inquiry on Indian Public Sector Enterprises. <i>B.K. Suthar et al. / Procedia Economics and Finance 11 (2014) 166 – 181</i>	organizational performance, job design, job description, job specification, job evaluation	The study is quantitative research approach and the collected data are analyzed by scale reliability for questionnaire scaling validity, descriptive statistics, measurement of items, correlation, regression analysis	Available online at www.sciencedirect.com	The objectives of this study have been achieved where the results had shown that some of the factors like; organizational performance, job design, job description, organizational policies and practices, job specification and job evaluation focuses on characters of organizational performance and job analysis. As a whole, the study endeavour suggests a substantial positive contribution by job analysis.
7	Gunarto, Bambang Rudito and Yuni Ros Bangun	Impact Analysis Of Job design, Leadership Styles, Employee Expectation and Employee Motivation To Employee Performance (Sstudy on it operations organizations at PT. INDOSAT TBK)	Job design, Leadership styles, expectation, motivation, performance, telecommunication, Information Technology	In grab the phenomenon and explain the problems, the writer used mixed methodology, which done quantitative research using	https://media.neliti.com/	The job design element that most effective in increasing employee motivation and performance is a job design that emphasizes the feedback (0.79), task significance (0.76) and task identity (0.76) of employees in a work.

		<i>The Indonesian Journal of Business Administration, Vol.1, No.3, 2012: 123-130</i>		Structural Equation Modeling and qualitative research by interview the respondents as informants to enrich the quantitative data.		Leadership styles considered the most effective related to employee motivation and employee performance are coaching style (0.91) and authoritative style (0.90), employee Expectation that considered the most effective related to employee motivation and employee performance are security (0.86) and balance in work and life(0.85)
8	Janetta Sirbu, Florin Radu Pintea.	Analysis and evaluation of jobs – important elements in work organization. <i>Procedia - Social and Behavioral Sciences 124 (2014) 59 – 68</i>	post of work; analysis; evaluation; organization; work.	The study we have conducted represents an example of the application of analysis methods and job evaluation. In order to perform the analysis of workstations we used the interview method, based on a questionnaire,	Available online at www.sciencedirect.com	One of the methods that can be applied is the interview, where the employee responds to a series of research questions with the purpose of better understanding and perceiving the work complexity of the job. Thus, by applying the interview method we take into account the opinions of each employee and of the chief supervisor or manager. In order to work informed, each employee must know and understand how to perform

						the work, and must also know that any action is a personal choice, requiring a moral and a financial reward - and for this it is necessary to know the utility of their own work.
9	T.Saner, Latafat A. Gardashova, Rashad A.Allahverdiyev, Serife Z. Eyupoglu.	Analysis of the job satisfaction index problem by using fuzzy inference. <i>T. Saner et al. / Procedia Computer Science 102 (2016) 45 – 50</i>	job satisfaction; fuzzy logic; possibility measure; expert system; fuzzy inference; Minnesota Satisfaction Questionnaire; quality measure-degree of truth	n this study we propose a fuzzy through interviews. Through analyzing the interview results we compose fuzzy rules. By using the obtained rules, the value of job satisfaction is computed using the expert system shell ESPLAN.	Available online at www.sciencedirect.com	In this paper for the evaluation of an overall job satisfaction index a fuzzy rule-base method is used. By using the Minnesota Satisfaction Questionnaire, values of basic determinants of respondents were determined. The fuzzy rules extracted by using interviews were performed in the expert system shell ESPLAN and different tests were performed. The obtained results of job satisfaction evaluation on the bases of real data show validity and efficiency of the suggested approach.
10	Ros Intan Safinas Munir,	Determining Dimensions of Job Satisfaction using	Job Satisfaction; Factor Analysis, Principal	179 questionnaires were distributed	Available online at www.sciencedirect.com	To sum up the discussion, the study has objectively identify the factors that contribute to

	Ramlee Abdul Rahman.	Factor Analysis <i>Procedia Economics and Finance</i> 37 (2016) 488 – 496	Component Analysis	to nurses employed at private healthcare hospitals in Malaysia.		employees' job satisfaction. To uncover the objective of the study was conducted on private healthcare organizations nurses in the Klang Valey. The result indicated that benefits and salary, organization social support including co-workers and managerial support, and working conditions which support employees' career development, enhance the job satisfaction of the nurses.
11		Pengaruh Analisis Jabatan terhadap Kinerja Pegawai Pada Bappeda Kabupaten Ogan Komering Ilir	uraian jabatan (X1), dan spesifikasi jabatan (X2) dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y)	Penyebaran Kuesioner pada Pegawai Bappeda Kabupaten OKI sebanyak 24 Orang		

2.3 KERANGKA BERFIKIR



Keterangan :

X1 : Uraian Jabatan

X2 : Spesifikasi Jabatan

Y : Kinerja Pegawai

2.4 HIPOTESIS PENELITIAN

Dalam penelitian ini uraian jabatan (X1), dan spesifikasi jabatan (X2) adalah variabel-variabel yang digunakan sebagai variabel bebas (independen). Sedangkan variabel yang dipengaruhi (dependen) adalah kinerja pegawai (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Pengertian survei di sini dibatasi pada survey sampel dan informasi yang dikumpulkan untuk mewakili seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan *ex-planatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Singarimbun (2006, h.5) penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang menjadi perhatian pengamatan dan penyedia data. Menurut Sugiono (2004 : 57) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan jumlah sampel yang digunakan sejumlah 24 orang. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.

3.2 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

Tempat penelitian pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

3.3 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

DAFTAR PUSTAKA

- Meryance Yudi Rafani Dini Pratiwi, Pengaruh Analisis Jabatan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Pangkalpinang. *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 1, Issue 1, November 2014.*
- Shinta Tanumihardjo, Abdul Hakim, Irwan Noor, Pengaruh Analisis Jabatan terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1114-1122.*
- Awang Setiawan Wicaksono, Analisis Jabatan sebagai Pedoman Organisasi dalam melakukan Evaluasi Kinerja. *Jurnal Psikosains, Vol.II/Th.IV/Februari 2010.*
- Laksmi Sito Dwi Irvianti; Julius Adi, Pengaruh Analisis Jabatan dan Perencanaan Sumber Daya Manusia terhadap Rekrutmen Karyawan *Journal The WINNERS, Vol. 11 No. 1, Maret 2010: 1-11.*
- Akbar Gunawan, M.Naufal Muadz, Analisa Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Seksi Operasional (Studi Kasus : PT. Dian Swastatika Sentosa Tbk.) *Journal Industrial Servicess Vol. 2 No. 2 Maret 2017.*
- BK Suthar, T Latha Chakravarthi, Dr. Shamyal Pradhan, Impacts of Job Analysis on Organizational Performance: An Inquiry on Indian Public Sector Enterprises. *B.K. Suthar et al. / Procedia Economics and Finance 11 (2014) 166 – 181.*
- Gunarto, Bambang Rudito and Yuni Ros Bangun, Impact Analysis Of Job design, Leadership Styles, Employee Expectation and Employee Motivation To Employee Performance (Sstudy on it operations organizations at PT. INDOSAT TBK) *The Indonesian Journal of Business Administration, Vol.1, No.3, 2012: 123-130.*
- Janetta Sirbu, Florin Radu Pintea, Analysis and evaluation of jobs – important elements in work organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 124 (2014) 59 – 68.*

T.Saner, Latafat A. Gardashova, Rashad A.Allahverdiyev, Serife Z. Eyupoglu,
Analysis of the job satisfaction index problem by using fuzzy
inference. *T. Saner et al. / Procedia Computer Science 102 (2016) 45*
– 50.

Ros Intan Safinas Munir, Ramlee Abdul Rahman, Determining Dimensions of Job
Satisfaction using Factor Analysis. *Procedia Economics and Finance*
37 (2016) 488 – 496.

**PENGARUH TUNJANGAN KINERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA DAN KINERJA PEGAWAI DI LINGKUNGAN
BPS KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

PROPOSAL



**Diajukan Oleh:
JAYA SEMPURNA**

**N I M : 182510102
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia**

**PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
2019**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini dengan judul : Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kepuasan dan Kinerja Aparatur Sipil Negara di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir. Penyusunan proposal ini merupakan salah satu syarat dalam rangka menyusun tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Universitas Bina Darma, Palembang.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis sudah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman serta sumber daya yang penulis miliki. Namun penulis menyadari, dalam penyusunan proposal ini masih sangat banyak kekurangan dan kelemahan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena ini bimbingan dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan sehingga proposal ini dapat menjadi sebuah tesis yang bermanfaat baik untuk penulis sendiri, instansi lokus penelitian, dan juga pengguna lainnya.

Ucapan terima kasih juga tidak lupa penulis ucapkan yang sebesar besarnya kepada Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si., dosen pembimbing mata kuliah Metodologi Riset Sumber Daya Manusia, yang telah mengajarkan ilmu bagaimana cara melakukan penelitian yang baik dan benar serta bagaimana menyusun jurnal dan tesis yang benar. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kawan kawan sekelas, serta semua pihak yang telah membantu sehingga tersusunnya proposal ini.

Akhirnya dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih semoga proposal ini dapat terwujud menjadi sebuah tesis yang bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun pengguna lainnya.

Palembang, November 2019

Penulis,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan salah satu lembaga pemerintah non departemen yang bertugas mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data baik untuk kepentingan pemerintah, lembaga swasta, maupun masyarakat umum. Sebagai salah satu lembaga pemerintah non departemen yang besar, BPS harus mampu mengimbangi perubahan yang ada melalui perubahan struktur organisasi (BPS, 2015).

Sebagai produsen data, BPS harus menghasilkan data yang akurat, berkualitas, up to date, dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dan penuh dedikasi dalam menjalankan tugas sebagai pengumpul data. Dalam setiap survei atau sensus, BPS selalu menetapkan jadwal mulai dari pelatihan instruktur, pelatihan petugas, jadwal pelaksanaan lapangan, dan jadwal pengolahan.

BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai salah satu perwakilan BPS di daerah, merupakan unjuk tombak dalam pengumpulan data di lapangan. Dalam hal pengumpulan data ini, referensi waktu pelaksanaan lapangan biasanya satu bulan.

Di dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menyatakan bahwa pemerintah wajib membayar gaji yang adil dan layak kepada ASN serta menjamin kesejahteraan ASN. Gaji yang diterima ASN terdiri dari 3 komponen, yaitu gaji, tunjangan kinerja, dan tunjangan kemahalan.

Saat ini, selain menerima gaji, pegawai Badan Pusat Statistik juga menerima Tunjangan Kinerja setiap bulannya. Besarnya tunjangan kinerja ini sesuai dengan grade jabatan masing masing pegawai. Dengan adanya tunjangan kinerja ini, sudah sepatutnya kinerja pegawai BPS semakin meningkat.

Dermawan, dkk (2012:173) membuktikan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Motivasi dan harapan karyawan untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai membuat karyawan bekerja secara maksimal demi tercapainya kinerja yang tinggi bagi karyawan. Murty dan Hudiwinarsih (2012) menyatakan bahwa seseorang karyawan yang termotivasi akan bersifat energeik dan

bersemangat dan sebaliknya seorang karyawan dengan motivasi yang rendah akan sering menampilkan rasa tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya yang mengakibatkan kinerja mereka menjadi buruk dan tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Kinerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepemimpinan, motivasi, penempatan, komunikasi, hubungan manusia, kompensasi, kesehatan, dan keselamatan kerja (Nitisemito, 2000).

Keberhasilan suatu perusahaan atau instansi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di perusahaan atau instansi tersebut, karena manusia memiliki pikiran, perasaan, harapan dan kebutuhan tertentu. BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir memiliki jumlah pegawai sebanyak 25 orang dengan latar pendidikan yang berbeda, mulai dari tamatan SLTA sampai dengan Magister. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1. Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2019

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
(1)	(2)	(3)
SLTA / Sederajat	8 orang	31
Diploma I (D I)	1 orang	4
Diploma III (D III)	1 orang	4
Sarjana (S 1) / Diploma IV (D IV)	11 orang	42
Magister (S 2)	5 orang	9
Jumlah	25 orang	100

Sumber : BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir

Dari hasil monitoring kinerja yang dilakukan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan, dalam beberapa tahun terakhir terdapat penurunan peringkat realisasi penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir, sedangkan tunjangan kinerja yang diberikan oleh pemerintah telah mengalami kenaikan.

Secara teoritis seperti uraian di atas, kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel, salah satunya yaitu kompensasi atau dalam hal ini gaji dan tunjangan kinerja. Oleh sebab itu, kinerja Aparatur Sipil Negara di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat dikaitkan dengan faktor tersebut. Hal inilah yang menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kepuasan dan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir”**

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Kompensasi terhadap kinerja pegawai BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir
2. Pengaruh Kompensasi terhadap kepuasan kerja Pegawai BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk membuktikan :

1. Apakah kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja Aparatur Sipil Negara di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir?
2. Apakah kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui penyebab turunnya peringkat BPS kabupaten Ogan Komering Ilir dibandingkan BPS Kabupaten/ kota lainnya dalam provinsi Sumatera Selatan.
2. Stakeholder di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat mencari langkah apa saja yang akan diambil dalam rangka meningkatkan kembali realisasi

penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu oleh seluruh pegawai BPS Kabupaten
Ogan Komering Ilir

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

Pada kajian teori ini, penulis akan menyampaikan teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, tunjangan kinerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai menurut para ahli. Teori ini diperoleh dari buku-buku ilmiah, karangan-karangan ilmiah, peraturan-peraturan pemerintah, laporan penelitian sebelumnya, dan sumber-sumber tertulis maupun media elektronik. Dengan teori-teori ini dapat menjadi dasar dalam melakukan penelitian.

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Panggabean 2004:15). Sedangkan menurut Wilson Bangun (2012:7-13), manajemen sumber daya manusia merupakan inti dalam membantu perusahaan-perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan strategis.

Menurut Dessler (2009:02), manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada pegawai, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keamanan, serta masalah keadilan. Menurut Handoko (2001:4), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Dari konsep dan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengajarkan bagaimana mengelola sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi sehingga dapat tercapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2. Pengertian Tunjangan Kinerja

Peraturan Kepala BPS Nomor 76 Tahun 2012, menjelaskan bahwa tunjangan kinerja adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai sebagai kompensasi melaksanakan agenda reformasi birokrasi atas dasar kinerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai. Tunjangan kinerja dalam pelaksanaannya menggunakan prinsip-prinsip:

- a. Efisiensi/optimalisasi pagu anggaran belanja K/L
- b. *Equal pay for equal work* yaitu pemberian tunjangan kinerja sesuai dengan harga jabatan dan pencapaian kinerja

Pengertian tunjangan kinerja menurut PermenPAN-RB nomor 63 tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Sistem Tunjangan Kinerja Pegawai Negeri, menjelaskan bahwa tunjangan kinerja adalah fungsi dari keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi atas dasar kinerja yang telah dicapai oleh seorang individu pegawai. Kinerja individu pegawai harus sejalan dengan kinerja yang dicapai oleh instansi.

Tunjangan kinerja yang diterima oleh pegawai tidak setiap bulannya sama, karena bisa menurun dan bisa juga meningkat sesuai dengan capaian kinerja pegawai tersebut. Jadi, tunjangan kinerja ini merupakan imbalan yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai tersebut. Tunjangan kinerja ini diberikan secara adil dan layak sesuai dengan bobot pekerjaan dan tanggung jawab dari seorang pegawai. Diharapkan dengan tunjangan kinerja ini dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan agresifitas seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya, sehingga Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang telah ditetapkan di awal tahun anggaran dapat tercapai.

Dalam peraturan Kepala Badan Pusat Statistik nomor 77 Tahun 2012 tentang Teknis Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Badan Pusat Statistik pasal 9 menjelaskan tentang komponen-komponen penentu besaran tunjangan kinerja berdasarkan :

- a. Tingkat pencapaian kinerja pegawai
- b. Tingkat kehadiran menurut hari dan jam kerja
- c. Ketaatan pada kode etik dan disiplin pegawai

Jadi besaran tunjangan kinerja yang diterima oleh seorang pegawai erat kaitannya dengan kinerja pegawai tersebut. Capaian kinerja pegawai dilihat dari kualitas pekerjaan, banyaknya tugas yang dikerjakan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Adapun hari dan jam kerja pegawai Badan Pusat Statistik yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik nomor 77 tahun 2012 yaitu:

- a. Hari Senin sampai dengan Hari Kamis : Pukul 07.30 – 16.00
Istirahat : Pukul 12.00 – 12.30
- b. Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30
Istirahat : Pukul 11.30 – 13.00

Untuk pegawai yang tidak masuk kerja akan dikenakan pemotongan tunjangan kinerja, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak masuk kerja tanpa izin sampai dengan 15 (lima belas) hari kerja dipotong sebesar 3% (tiga perseratus) untuk tiap 1 (satu) hari kerja;
- b. Tidak masuk kerja tanpa izin sampai dengan 16 (enam belas) hari kerja atau lebih dipotong sebesar 100% (seratus perseratus); dan
- c. Tidak masuk kerja dengan izin dipotong 2,5% (dua koma lima perseratus) untuk tiap 1 (satu) hari kerja.

Bagi pegawai yang terlambat masuk kerja akan dikenakan pemotongan tunjangan kinerja dengan ketentuan :

Keterlambatan (TL)	LAMA KETERLAMBATAN	PERSENTASE POTONGAN
TL. 1	≤ 30 menit	0,5%
TL.2	>30 menit s.d. ≤ 60 menit	1%
TL.3	>60 menit s.d. ≤ 90 menit	1,25%
TL. 4	>90 menit atau tidak melakukan absensi	1,5%

Sumber : Perka BPS No 77 Tahun 2012

Begitu juga untuk pegawai yang pulang sebelum waktunya, juga akan dikenakan pomotongan tunjangan kinerja sebesar :

PULANG SEBELUM WAKTUNYA (PSW)	LAMA MENINGGALKAN TEMPAT PEKERJAAN SEBELUM WAKTUNYA	PERSENTASE PEMOTONGAN
PSW. 1	≤ 30 menit	0,5%
PSW. 2	>30 menit s.d. ≤ 60 menit	1%
PSW. 3	>60 menit s.d. ≤ 90 menit	1,25%
PSW.4	>90 menit atau tidak melakukan absensi	1,5%

Sumber : Perka BPS No. 77 Tahun 2012

Pemotongan tunjangan kinerja ini tidak berlaku bagi pegawai yang melaksanakan tugas kedinasan atau dalam keadaan kahar. Tetapi untuk pegawai yang diberikan cuti besar, cuti bersalin, cuti alasan penting, dan cuti sakit, maka dikenakan pemotongan tunjangan kinerja sebesar 2,5% (dua koma lima perseratus) untuk tiap 1 (satu) hari kerja.

2.1.3. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari berbagai macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja mencakup psikologis individu di dalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

T. Hani Handoko (2000 : 193-194) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Waktu/lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya.

Tingkat kepuasan kerja adalah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerjanya karena yang akhirnya berpengaruh pada efektivitas organisasi. Dan juga kepuasan kerja pegawai tidak cukup hanya diberikan insentif saja akan tetapi pegawai juga membutuhkan motivasi,

pengakuan dari atasan hasil pekerjaannya, situasi kerja yang tidak monoton, dan adanya peluang untuk berinisiatif dan berkarya. (defnsi-pengertian.com/2015/07/pengertian-kepuasan-kerja.html).

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001 : 271), kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Davis dan Newstrom (1985 : 105) mendeskripsikan kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Menurut Robbins (2003 : 78), kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Setiap individu yang bekerja berharap mendapatkan kepuasan bekerja di instansi atau tempat mereka bekerja. Dan masing masing individu mempunyai kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai nilai nilai yang terdapat pada individu tersebut. Semakin banyak aspek pada pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan atau keinginan individu tersebut, maka akan semakin tinggi kepuasan yang mereka dapatkan.

Menurut Wexly dan Yukl (1977) dalam bukunya yang berjudul *Organizational Behavior And Personnel Psychology*, teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal yaitu :

1) *Disrepancy Theory*

Teori ini menerangkan bahwa seorang karyawan akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan yang ada. Dipelopori oleh Porter (1961) dengan mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Selanjutnya Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung kepada *discrepancy* antara *should be* (*expectation need*, atau *value*) dengan apa yang menurut perasaannya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan (Moh. As'ad, 1995:105).

2) *Equity Theory*

Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Menurut teori ini *equity* terdiri dari tiga elemen, yaitu:

- a. *Input*, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan oleh karyawan sebagai sumbangan atas pekerjaannya.
- b. *Out comes*, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan oleh karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya.
- c. *Comparison persons*, yaitu kepada orang lain atau dengan siapa karyawan membandingkan rasio *input – outcomes* yang dimilikinya. *Comparison Persons* ini bisa berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau.

Sehingga dapat disimpulkan dalam teori ini adalah setiap karyawan akan membandingkan rasio *input – out comes* dirinya dengan *rasio input – outcomes* orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka ia akan merasa cukup puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan, bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak.

Kelemahan teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan orang juga ditentukan oleh *individual differences* (misalkan saja pada waktu orang melamar pekerjaan apabila ditanya besarnya gaji/upah yang diinginkan). Selain itu tidak liniernya hubungan antara besarnya kompensasi dengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan (Moh. As'ad, 1995:106)

3) *Two Factor Theory*

Prinsip dari teori ini adalah kepuasan dan ketidakpuasan kerja itu merupakan dua hal yang bebedam artinya kepuasan dan ketidakpuasan kerja terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu (Herzberg, 1966). Teori ini pertama dikemukakan oleh Herzberg melalui hasil penelitian beliau dengan membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok, yaitu :

- a. Kelompok *satisfiers*, yaitu situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari tanggung jawab, prestasi, penghargaan, promosi, dan pekerjaan itu sendiri. Kehadiran faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

- b. Kelompok *dissatisfiers* ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari kondisi kerja, gaji, penyelia, teman kerja, kebijakan administrasi, dan keamanan. Perbaikan terhadap kondisi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja. Yang menarik dari teori ini justru terletak pada konsep dasar tentang pemisahan kepuasan dan ketidakpuasan kerja, karena dianggap kontroversial. Penelitian yang dilakukan oleh Mills (1967) terhadap 155 orang karyawan dari dua buah pabrik besar di Australia, dimana sampel terdiri dari berbagai tingkatan umur, kebangsaan, lama dinas, dan macam jabatan. Hasilnya seratus persen mendukung teori dua faktor tersebut (As'ad, 1995:108-109).

Faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Blum (1956) sebagai berikut :

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan waktak dan harapan;
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan;
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecapakan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, peraan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas (As'ad, 2004:114).

Ada empat macam ukuran kepuasan kerja yang paling sering digunakan, yaitu :

- 1) *Face scale*, dikembangkan oleh Kunin pada pertengahan tahun 1950 an. *Face scale* ini terdiri dari serangkaian wajah-wajah dengan berbagai ekspresi emosi yang berbeda. Responden diminta untuk dapat menunjukkan dari lima ekspresi wajah yang tersedia ekspresi wajah

manakah yang paling mewakili perasaan mereka kepada kepuasan secara keseluruhan terhadap pekerjaan mereka. Keuntungan utama dari *face scale* ini adalah kesimpelannya dan responden tidak perlu melalui sebuah jenjang membaca yang tinggi untuk dapat menyelesaikannya. Sementara, kerugian potensial dari *face scale* ini adalah ia tidak menyediakan informasi mengenai kepuasan karyawan dengan aspek yang berbeda dari pekerjaan mereka

- 2) *Job Descriptive Index (JDI)* yang dikembangkan pada akhir tahun 1960 an oleh Patricia Cain Smith dn kolega-koleganya di *Universitas Cornell*. Skala JDI dinamai dengan tepat, karena skala tersebut membuat responden mendeskripsikan pekerjaan mereka. Perbedaannya dengan *face scale*, pengguna JDI bisa mendapatkan skor untuk berbagai aspek yang berbeda dari pekerjaan dan lingkungan kerja mereka. Keuntungan utama dari JDI adalah banyak data yang menyupport *construct validity*nya. Terlebih lagi, bila seorang peneliti atau konsultan ingin menggunakan JDI untuk mengukur kepuasan kerja dari sekelompok pekeja maka ia akan dapat membandingkan skor-skor sekelompok pekerja ini dengan seorang sampel normatif dengan pekerjaan yang sama. Tidak banyak kerugian yang dimiliki oleh skala JDI ini. Namun ada satu masalah yang muncul, yaitu biasanya pada suatu kasus peneliti hanya berkeinginan untuk mengukur tingkat kepuasan pekerja secara keseluruhan, dan skala JDI tidak dapat melakukan hal ini. Oleh karena itulah, sang pengembang JDI ini kemudian membuat sebuah skala baru yang bernama *Job in General (JIG) Scale*. Skala JIG ini dibuat seperti JDI, kecuali pada JIG ini terdiri dari beberapa adjektif dan frase tentang pekerjaan secara general dari pada secara aspek-aspek spesifik dari pekerjaan.
- 3) *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*. Skala MSQ ini dikembangkan oleh sebuah tim penelti yang berasal dari *University of Minnesota* pada waktu hampir sama dengan pengembangan skala JDI. Form panjang dari skala MSQ terdiri dari 100 item yang didesain untuk mengukur 20 macam aspek kerja. Adapula form pendek dari skala MSQ, terdiri dari 20 item. Item-item pada skala MSQ terdiri dari statement-

statement tentang berbagai macam aspek pekerjaan, dan responden diminta untuk menunjukkan kesukaan atau ketidaksukaan terhadap pekerjaan. Skala MSQ juga menyediakan informasi yang luas mengenai kepuasan pekerja pada berbagai macam aspek pekerjaan dan lingkungan kerja. Satu satunya kerugian terbesar dari MSQ ini adalah panjang dari skala tersebut. Pada form dengan 100 item, versi penuh dari MSQ ini sangat sulit untuk diadministrasikan, apalagi bila peneliti berkeinginan untuk mengukur variabel lainnya. Bahan dengan versi form pendek (20 item) masih tergolong panjang bila dibandingkan dengan ukuran lain dari kepuasan yang pernah tersedia.

- 4) *Job Satisfaction Survey (JSS)* yang belum pernah dipergunakan sebanyak ukuran-ukuran yang telah disebutkan sebelumnya, namun memiliki bukti yang menyupport properti psikometrinya. Skala ini dikembangkan pertama kali oleh Spector (1985) sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan kerja pada karyawan Human Service. JSS terdiri dari 36 item yang didesain untuk mengukur sembilan macam aspek pekerjaan dan lingkungan kerja. Bila dibandingkan dengan ukuran-ukuran lainnya, JSS kurang lebih sama, yaitu mewakili statement mengenai pekerjaan seseorang ataupun situasi kerjanya. JSS lebih mirip dengan JDI karena JSS juga merupakan skala deskriptif. Namun hal yang membedakannya dengan JDI adalah pada JSS skor kepuasan secara keseluruhan dapat dihasilkan dengan cara menjumlahkan skor-skor aspek pekerjaan dan lingkungan kerja. (teknikkempemimpinan.blogspot.com).

2.1.4. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005). Menurut Murdijanto (2001:29) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral

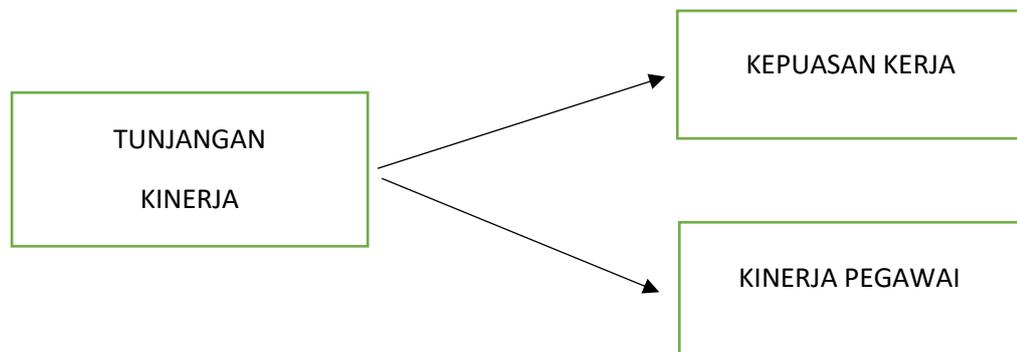
maupun etika. Sedangkan Hasibuan (2007) berpendapat bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Prawirosentono (1999) berpendapat bahwa kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Menurut Sedarmayanti (2001) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

- 1) Sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja). Sikap mental yang dimiliki seorang karyawan akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja yang dimiliki seorang karyawan.
- 2) Pendidikan. Pendidikan yang dimiliki seorang karyawan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Semakin tinggi pendidikan seorang karyawan maka kemungkinan kinerjanya semakin tinggi.
- 3) Keterampilan. Karyawan yang memiliki keterampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang tidak mempunyai keterampilan.
- 4) Kepemimpinan. Kepemimpinan manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawannya. Manajer yang mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya.
- 5) Tingkat penghasilan. Tingkat penghasilan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya apabila mempunyai penghasilan yang sesuai.
- 6) Kedisiplinan. Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.
- 7) Komunikasi. Para karyawan dan manajer harus senantiasa menciptakan komunikasi yang harmonis dan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan mempermudah dalam menjalankan tugas perusahaan.
- 8) Sarana dan prasarana. Perusahaan harus memberikan fasilitas atau sarana dan prasarana yang dapat mendukung kinerja karyawan.

- 9) Kesempatan berprestasi. Adanya kesempatan berprestasi dalam perusahaan akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk selalu meningkatkan kinerja.

2.2. Hubungan Variabel



Menurut Prawirosentono (1999) kinerja pegawai akan baik jika mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/ upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Jadi berdasarkan teori di atas tunjangan kinerja mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Tunjangan kinerja merupakan suatu imbalan yang diberikan kepada seorang pegawai yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi sebagai harga atas kualitas kerja yang ia berikan sehingga dapat membantu tercapainya tujuan/ target yang telah ditetapkan oleh suatu instansi atau organisasi. Dengan pemberian tunjangan kinerja ini diharapkan kinerja seorang pegawai akan semakin meningkat dan juga dapat memberikan rasa puas dalam bekerja.

2.3. Penelitian Terdahulu

Matrik Analisis Jurnal

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Eko Santoso	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Central Asia Kudus	Kepemimpinan, Motivasi, Kompensasi, dan Disiplin	<p>Persamaan regresi linear berganda dengan dua variabel bebas :</p> $Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$ <p>dimana:</p> <p>Y = Kinerja karyawan</p> <p>b_0 = Intercept/ konstan</p> <p>b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi</p> <p>X_1 = Kepemimpinan</p> <p>X_2 = motivasi</p> <p>X_3 = kompensasi</p> <p>X_4 = disiplin kerja</p> <p>e = <i>Disturbance error</i> (variabel pengganggu)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, artinya apabila kepemimpinan tersebut meningkat maka hal itu akan meningkatkan kinerja karyawan; 2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan, artinya apabila kepemimpinan tersebut meningkat maka hal itu akan meningkatkan kinerja karyawan; 3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi terhadap kinerja karyawan, artinya apabila kompensasi tersebut meningkat maka hal itu akan meningkatkan kinerja karyawan; 4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, artinya apabila kepemimpinan tersebut meningkat maka hal itu akan meningkatkan kinerja karyawan;

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
					5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan, motivasi, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama
2	Arief Chaidir Abdillah , Farid Wajdi	Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, Disiplin Kerja, dan Kompensasi dengan Kinerja Pegawai	Kepemimpinan, Stress Kerja, Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Kinerja Pegawai	Menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji ketepatan model : Uji F, Uji R ² , Uji t	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Boyolali; 2. Ada pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Boyolali; 3. Variabel kepemimpinan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Boyolali
3	Widyatmini, Luqman Hakim	Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok	Kepemimpinan, Kompensasi, Kompetensi, Kinerja	Kuesioner yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan tertutup. Analisis data menggunakan analisis linier untuk mengetahui hubungan masing masing variabel bebas dengan variabel terikat dan regresi berganda untuk mengetahui hubungan variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat.	Kepemimpinan, kompensasi, dan kompetensi ditemukan mempunyai hubungan dengan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok. Semakin baik faktor kepemimpinan, semakin tinggi kinerja pegawai yang dapat diharapkan. Semakin tinggi kompensasi yang didapatkan, semakin tinggi juga kinerja pegawai yang bisa diharapkan. Semakin tinggi kompetensi pegawai, semakin tinggi kinerja pegawai.

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4	Christilia O. Posuma	Kompetensi, Kompensasi, dan Kepemimpinan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Ratumbuysang Manado	Kompetensi, Kompensasi, Kepemimpinan, dan Kinerja Karyawan	<p>Dalam penelitian ini digunakan alat analisis sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uji Validitas - Uji reliabilitas - Uji asumsi klasik - Uji analisis regresi linier berganda - Koefisien korelasi (R) dan Koefisien determinasi (R²) - Pengujian hipotesis 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi, kompesasi, dan kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Ratumbuysang Manado; 2. Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Ratumbuysang Manado; 3. Kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Ratumbuysang Manado; 4. Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Ratumbuysang Manado. Kinerja karyawan hanya dipengaruhi oleh variabel kompetensi dan variabel kompensasi. Kepemimpinan yang adsas harus lebih ditingkatkan lagi karena dapat dilihat dari hasil penelitan bahwa kepemimpinan yang ada masih kurangnya motivasi kerja yang diberikan pemimpin kepada karyawan sehingga kinerja yang dihasilkan masih kurang. Pemimpin sebaiknya memperhatikan dan meningkatkan komunikasi

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
					dengan para karyawan, harus selalu memberi motivasi kerja agar kinerja yang dihasilkan semakin baik
5	Tria Mondiani	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Semarang	Kepemimpinan Transformasional, kompensasi, dan Kinerja karyawan	Termasuk tipe penelitian yang bersifat menjelaskan dan menyoroti hubungan antar variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan (<i>explanatory research</i>). Teknis analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis Regresi linier berganda	Kepemimpinan transformasional sudah terlaksana dengan baik. Kompensasi yang diberikan perusahaan tergolong memuaskan, hal ini dibuktikan dengan penilaian responden yang menilai kompensasi yang diberikan perusahaan masih masuk dalam kategori memuaskan. Kinerja karyawan di perusahaan dapat dikatakan tergolong tinggi. Berdasarkan hasil uji statistik pada variabel kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, diperoleh bahwa variabel kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan. Variabel kompensasi mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan. Variabel kepemimpinan transformasional dan variabel kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

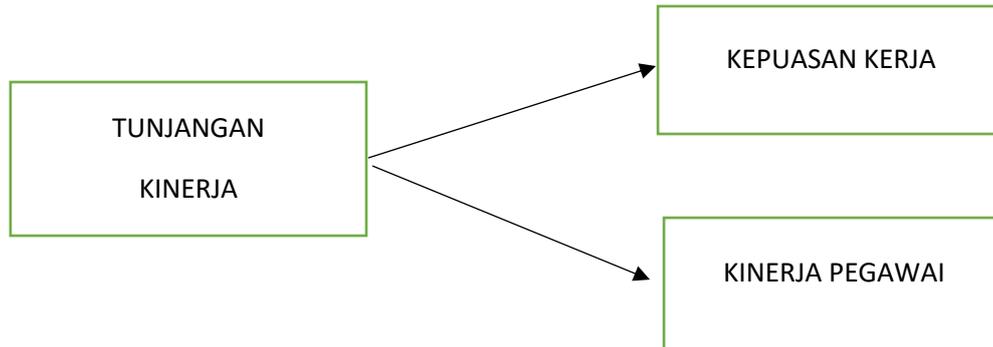
NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6	Wiwiek Harwiki	The Impact of Servant Leadership on Organization Culture, Organization Commitment, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Employee Performance in Women Cooperatives	Employee Performance, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Organizational Citizenship	Partial Least Square (PLS) is used as a technique of analysis in this research	Servant Leadership has impacted on organization culture, organization commitment, organizational citizenship Behaviour (OCB), and employee performance. Employees should be strengthened by protected them from outsider interference, better rewards, and keep the honesty value. Organization culture impacted on OCB but not on employee performance, thus manager should recognized all employees equality to emphasize positive aspect of work place and supporting employees on accepting environment change. Organization commitment impacted on OCB and employees performance non significantly, therefore manager should not urged employees to work hard with limited facilities and seeking information outside. Nevertheless when employees do the best to develop and improve the organization and willingness to contribute beyond formal job description should impacted on honesty value, creativity and their readiness to accept change.

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
7	Xiao Ping Cheng, Mario B. Eberly, Ting Ju Ciang	Affective Trust in Chinese Leaders: Lingking Paternalistic Leadership to Employee Performance	Paternalistic Leadership; Affective trust; Employee Performance.	The surveys were collected from executive students who studied in an executive master's degree in Business Administration program at a university in Taiwan. All executive student worked for the Taiwanese conglomerate. Each Executive student was asked do distribute 10 to 20 packages in their companies. Each package contained one supervisor survey and two subordinate questionnaires.	Paternalistic leadership is a new, exciting area of inquiri in the leadership literature. Grounded in confucian ideology, it has been shown to have significant positive effects in Asian culture. This studi has accumulated additional evidence for these effects and illustrated that affective trust is an important mechanism in explaining why followers of benevolent and moral paternalistic leaders perform their jobs better and exhibit more citizenship behaviour.
8	Marnis Atmojo	The Influence of Transformational leadership on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and employee Performance	Transformational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and employee Performance	This research employs quantitative and qualitative approaches	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transformational leadership significantly influences employee job satisfaction at PTPN V RIAU; 2. Transformational leadership significantly influences employee organization commitment at PTPN-RIAU 3. Job Satisfaction significantly influences PTPN V RIAU employee performance, suggesting that job satisfaction improves PTPN V Riau employee performance;

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
					4. Organizational commitment has significant influence on PTPN V RIAU's employee performance.
9	Muhammad Asrar UI Haq, K. Peter Kuchinke	Impact of Leadership Styles on Employees' Attitude Towards Their Leader and Performance: Empirical Evidence from Pakistani Banks	Transformational Leadership; Transactional Leadership; Performance; Pakistan; Banking	Analyzed data was using SPSS 22.0 and using multiple regression analysis	There exists a significant relationship between transformational leadership and employee performance outcomes
10	H. M. Thamrin	The Influence of Transformational Leadership and Organizational Commitment on Job Satisfaction and Employee Performance	Transformational Leadership; Organizational Commitment; Job Satisfaction; Employee Performance	Survey method by giving questionnaire to respondents and by conducting interviews. This study also used secondary data from many literatures, journals, previous researches, magazine, and other document	Transformational leadership can be used to raise organizational commitment and employees' performance. Transformational leadership cannot raise job satisfaction. Organizational commitment can raise job satisfaction and employees' performance. On the other hand, job satisfaction can raise employees' performance
11	Jaya Sempurna	Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai ASN Kabupaten XXX	Kepemimpinan, Kompensasi, Kinerja Pegawai	Analisis data menggunakan analisis regresi linear	1. Penelitian ini dilakukan karena penulis tertarik mengamati pengaruh kenaikan tunjangan kinerja (kompensasi) terhadap kinerja ASN. Dari hasil pengamatan pada monitoring kinerja dalam tiga tahun terakhir, pada saat tunjangan kinerja masih 60% peringkat Kinerja Kabupaten XXX berada pada ranking 8. Disaat tunjangan kinerja naik menjadi

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
					<p>80%, peringkat kinerja Kabupaten XXX berada pada rangking 15 diantara 17 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan. Jadi dapat disimpulkan tidak ada pengaruh antara kenaikan kompensasi terhadap kinerja ASN Kabupaten XXX</p> <p>2. Ada pengaruh signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai</p>

2.4. Kerangka Berpikir



Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa Tunjangan kinerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan juga terhadap kinerja pegawai.

2.5. Hipotesa Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tunjangan Kinerja diduga berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir
2. Tunjangan Kinerja diduga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan bersifat menjelaskan serta menyoroti hubungan antar variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir yang berjumlah 25 orang. Pengumpulan data bersifat sensus, artinya tidak menggunakan sampel karena keterbatasan jumlah responden.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokus dari penelitian ini adalah BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir, Jl. Kapten H. Sulaiman Raden Anom Kelurahan Jua Jua, Kayuagung. Waktu penelitian yaitu bulan Maret – Juni 2020.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pertanyaan
Tunjangan Kinerja (Perka BPS No. 77 Tahun 2012)	Tunjangan kinerja adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai sebagai kompensasi melaksanakan agenda reformasi birokrasi atas dasar kinerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai	Kompensasi dalam bentuk uang	Apakah dengan adanya tunjangan kinerja menyebabkan kinerja pegawai menjadi lebih baik

Kepuasan Kerja (T. Hani Handoko, 2000:193-194)	kepuasan kerja (<i>job satisfaction</i>) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Waktu/lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya	<ul style="list-style-type: none"> - Gaji - Promosi - Penghargaan - Kondisi operasional pekerjaan - Rekan Kerja - Lingkungan kerja 	Apakah dengan adanya tunjangan kinerja dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja
Kinerja Pegawai (Mangkunegara, 2005)	Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya	Kualitas pekerjaan, ketepatan penyelesaian pekerjaan, kuantitas pekerjaan	Apakah ada pengaruh yang kuat antara kinerja pegawai dengan tunjangan kinerja

3.4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari semua objek atau individu yang akan diteliti, dimana objek tersebut memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap (Setiawan, 2005:140). Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir yang berjumlah 25 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2001:56). Karena jumlah pegawai di kantor BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir sedikit, maka peneliti menggunakan seluruh populasi yang ada yaitu 25 orang.

3.5. Instrumen Penelitian

Dalam menjalankan penelitian, peneliti menggunakan instrumen yaitu kuesioner dan dokumentasi,

3.6. Tehnik Pengambilan Data

Untuk mengumpulkan data, peneliti menyebarkan kuesioner ke seluruh populasi yang ada dan juga dengan melihat serta mencari data dalam bentuk dokumentasi baik yang tersimpan dalam bentuk hardcopy maupun melalui media online.

3.7. Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis Regresi Multivariat. Analisis regresi multivariat adalah analisis regresi dimana melibatkan lebih dari satu variabel response (variabel terikat/ variabel dependen)

Daftar Pustaka

- Dessler, Garry. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I Edisi kesembilan. PT. Indeks, Jakarta
- Dhermawan, A. A. Ngr. Bagus, I Gd. Adnyana Sudibya dan Iwayan Muartha Utama. 2012. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan 6(2)
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Handoko, T. Hani, 2001, Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Sugiyono, 2001. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung

ANALISIS KINERJA PEGAWAI
KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU

PROPOSAL THESIS



Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar
Magister Manajemen

Diajukan Oleh :
Lintang Anisah Putri
NIM. 182510093

Program Studi Magister Manajemen
Universitas Bina Darma
Palembang
2019

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Taufiq dan Hidayah – Nyalah penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “*Analisis Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu*” tepat pada waktunya.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh derajat S-2 pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Bina Darma Palembang.

Pada kesempatan ini ijinilah penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang, yang telah memberikan dorongan moral kepada penulis sehingga thesis ini bias terwujud
2. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu yang telah memberikan bantuan kepada penulis tentang data-data dan informasi yang ada dalam penelitian.
4. Seluruh Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu yang telah memberikan bantuan selama penulis melakukan penelitian.
5. Orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan moril selama penulis mengikuti kuliah dan menyelesaikan tesis.
6. Seluruh Staf Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah membantu penulis selama kuliah.
7. Teman-teman Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang Angkatan XXXIII yang telah memberikan dukungan dan kebersamaannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya thesis ini.

Palembang, November 2019

Penulis

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi Bangsa Indonesia, tanah merupakan unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hubungan bangsa Indonesia dengan tanah adalah hubungan yang bersifat abadi. Seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan kesatuan tanah air dari keseluruhan Bangsa Indonesia. Tanah merupakan perekat NKRI. Oleh karena itu tanah perlu dikelola dan diatur secara nasional untuk menjaga keberlanjutan sistem kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam kerangka ini, *kebijakan pertanahan diarahkan untuk mewujudkan tanah untuk "sebesar-besar kemakmuran rakyat"*.

Amanat konstitusi di bidang pertanahan menuntut agar politik dan kebijakan pertanahan dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses mewujudkan "keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia" (sebagaimana diamanatkan pada Sila kelima Pancasila dalam pembukaan UUD 1945) dan mewujudkan "sebesar-besar kemakmuran rakyat" (sebagaimana diamanatkan pada Pasal 33 ayat 3 UUD 1945. Nilai-nilai dasar ini mensyaratkan dipenuhinya hak rakyat untuk dapat mengakses berbagai sumber kemakmuran, terutama tanah. Tanah adalah sesuatu yang sangat vital bagi sebagian besar rakyat Indonesia yang susunan masyarakat dan perekonomiannya bercorak agraris. Tanah adalah kehidupan. Dengan terbukanya akses rakyat kepada tanah dan dengan kuatnya hak rakyat atas tanah, maka kesempatan rakyat untuk memperbaiki sendiri kesejahteraan sosial-ekonominya akan semakin besar. Martabat sosialnya akan meningkat. Hak-hak dasarnya akan terpenuhi. Rasa keadilan rakyat sebagai warga negara akan tercukupi. Harmoni sosial akan tercipta. Kesemuanya ini akan menjamin keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia.

Selain Pancasila dan UUD 1945, nilai-nilai dasar di bidang pertanahan juga dinyatakan oleh TAP MPR No. IX/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumberdaya Alam dan UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Pokok-Pokok Agraria. Perpres Nomor 10 Tahun 2006 mengenai Kantor Pertanahan Republik Indonesia

merupakan bentuk penguatan kelembagaan pertanahan nasional untuk mewujudkan amanat konstitusi di bidang pertanahan.

Terjadinya transisi Pemerintahan yang berkali-kali, menyebabkan terjadinya perubahan sistem dan struktur pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Untuk menghadapi perubahan tersebut Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu berkewajiban meningkatkan kemampuan aparatur pemerintahannya di berbagai bidang. Antara lain peningkatan kemampuan sumber daya manusianya seperti keterampilan, kemampuan dan sikap dengan melalui diklat/kursus, seminar/diskusi dan kegiatan lainnya. Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat, jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani masyarakat. Untuk itu pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakatnya sebagai bagian dan wujud pelayanan kepada masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan.

Pertumbuhan perekonomian masyarakat di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu yang sangat pesat, mendorong banyaknya permohonan pelayanan di bidang pertanahan antara lain permohonan peralihan hak dan permohonan pemasangan hak tanggungan serta permohonan penghapusan hak tanggungan. Dalam rangka pelayanan di bidang pertanahan untuk pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah sebagai berikut :

a. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

b. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu melaksanakan fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan; Pelayanan, perijinan, dan rekomendasi di bidang pertanahan;

2. Pelaksanaan survei, pengukuran, dan pemetaan dasar, pengukuran, dan pemetaan bidang koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan; perbatasan dan wilayah tertentu;
3. Pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil;
4. Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah aset pemerintah;
5. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
6. Penanganan konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;
7. Pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah;
8. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
9. Pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, pemerintah dan swasta;
10. Pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan;
11. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

Kinerja atau prestasi kerja (performance) dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi. Simamora (2000) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu persyaratan-persyaratan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya. Output yang dihasilkan menurut Simamora dapat berupa fisik maupun nonfisik yang menyebutnya berupa karya, yaitu suatu hasil/pekerjaan baik berupa fisik/material maupun nonfisik maupun nonmaterial. Seorang pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu dituntut untuk mengerjakan tugasnya dengan baik. Keberhasilan mereka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Penilaian tidak hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya organisasi namun juga untuk mengukur tingkat efisiensi penggunaan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Penilaian terhadap kinerja merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bagian-bagian yang

menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi, diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya. Faktor yang paling menarik dikaji atau diteliti dari variabel kinerja adalah kemampuan kerja pegawai. Kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melakukan pekerjaan atau tugas. Potensi berkenaan dengan kemampuan fisik dan mental seseorang untuk melakukan tugas dan bukan apa yang akan dikerjakan orang tersebut. Kemampuan memainkan peran utama dalam perilaku dan prestasi individu. Mengingat pentingnya tuntutan produktivitas pegawai dalam suatu organisasi, motivasi kerja juga harus menjadi perhatian pengelola organisasi. Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko (2000: 12), motivasi merupakan keadaan pribadi dalam seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Sedangkan menurut Wexley dan Yulk (2001: 24), motivasi diartikan sebagai suatu proses dimana perilaku diberikan energi dan diarahkan. Batasan tersebut mengandung makna bahwa motivasi merupakan pemberian atau penimbulan motif, sehingga pengertian motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja (As'ad, 2002: 10). Hal itu dapat dilihat dengan para pegawai yang secara sadar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa adanya paksaan atau karena adanya perintah dari pimpinan. Apabila seseorang termotivasi maka mereka akan mengadakan pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu karena mereka mengerti karena tindakan ini mempunyai arti bagi mereka.

Disamping itu untuk mampu menciptakan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi, maka salah satu aspek yang tak kalah penting untuk diperhatikan adalah masalah fasilitas kerja. Pegawai sangat peduli sekali dengan fasilitas kerjanya baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik. Pegawai sangat membutuhkan fasilitas kerja yang bersih, ruangan yang lega dengan peralatan relatif modern dan jika fasilitas kerja yang dibutuhkan oleh pegawai sudah memadai maka hal ini tentunya akan berdampak pula pada kinerja pegawai.

Selain untuk meningkatkan kualitas kerja, sistem penilaian kinerja yang ketat dapat diterapkan kepada aparatur negara, namun tetap saja harus ditunjang dengan unsur yang dapat memberikan motivasi kerja yang baik, kemampuan kerja dari pegawai dan fasilitas kerja yang memadai, lingkungan yang kondusif untuk berprestasi dan adanya jaminan untuk pengembangan karir dengan penuh kepastian.

Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan, pada dasarnya sangat penting artinya bagi masyarakat dalam hal pelayanan pertanahan seharusnya mempunyai pegawai-pegawai yang terampil dan profesional serta mempunyai kinerja yang baik, tetapi hal tersebut belum terlihat karena terdapat indikasi yang menunjukkan rendahnya kemampuan kerja pegawai, rendahnya motivasi pegawai dan fasilitas kerja yang kurang memadai.

Permasalahan lain yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah pembinaan pegawai yang tidak efektif, dimana pembinaan yang dilaksanakan seharusnya:

1. Pembinaan teknis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sub seksi atau bagian
2. Pembinaan teknis secara umum meliputi semua bagian dan sosialisasi peraturan pertanahan yang ada
3. Pembinaan teknis mengenai pelayanan kepada masyarakat

Pembinaan pada kenyataannya baru dilaksanakan oleh sebagian sub seksi saja dan tidak menyeluruh sehingga hal tersebut kemungkinan dapat mengakibatkan motivasi kerja rendah.

Berdasarkan masalah-masalah yang terurai di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu**”.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terdapat di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Masih rendahnya kemampuan kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu yang berkaitan dengan kinerja pegawai.
- b. Rendahnya motivasi kerja pegawai dikarenakan pembinaan pegawai yang tidak efektif dapat menghambat kinerja pegawai.
- c. Fasilitas kerja yang kurang memadai dapat menghambat kinerja pegawai, yaitu terbatasnya jumlah komputer, dokumen pertanahan masih dalam bentuk kertas (*paper base*) dan belum terkelola dengan baik, serta ruang penyimpanan warkah yang tidak memadai.

2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah rendahnya kemampuan kerja pegawai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- b. Apakah rendahnya motivasi kerja pegawai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- c. Apakah fasilitas kerja yang tidak memadai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- d. Apakah rendahnya kemampuan kerja, motivasi kerja, dan fasilitas kerja yang tidak memadai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi dan determinasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai, khususnya mengenai korelasi dan determinasi antara lain:

1. Mendeskripsikan kemampuan pegawai, motivasi kerja, fasilitas kerja, dan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Menganalisis korelasi antara kemampuan kerja pegawai dengan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
3. Menganalisis korelasi antara motivasi kerja pegawai dengan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
4. Menganalisis korelasi antara fasilitas kerja dengan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
5. Menganalisis korelasi antara kemampuan kerja pegawai, motivasi kerja pegawai, dan fasilitas kerja secara bersama-sama dengan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktek. Adapun kegunaan penelitian dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan/pengetahuan sehingga mampu memahami aplikasi teori mengenai peningkatan kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
2. Kegunaan Praktek penelitian ini diharapkan dapat :
 - a. Memberikan masukan kepada pimpinan dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk mengetahui pentingnya kemampuan kerja, motivasi kerja dan fasilitas kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perencanaan dan penerapan kebijakan yang menyangkut peningkatan kinerja pegawai, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu maupun pelayanan publik pada umumnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Good Governance

Kinerja birokrasi pemerintah yang dinilai masih diwarnai dengan inefisiensi, penyalahgunaan wewenang, kolusi, korupsi dan nepotisme menjadi fokus kritikan yang sering dilontarkan publik, meskipun berbagai upaya perbaikan sudah banyak dilakukan pemerintah. Cara penyelenggaraan pemerintah yang belum efisien, efektif dan berkualitas masih mewarnai kinerja organisasi publik pada saat ini.

Organisasi publik (pemerintah) pada dasarnya merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berupa pelayanan yang bersifat langsung diberikan kepada masyarakat maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung.

Kasus merebaknya berbagai penyakit (busung lapar, flu burung, demam berdarah) di beberapa daerah, antrean panjang untuk mendapatkan minyak tanah, gas, lambatnya penanganan bencana alam sampai dengan proses pengurusan berbagai perijinan yang lamban merupakan sebagian potret dari berbagai kinerja pemerintah yang dinilai masih lemah dalam penyediaan pelayanan kepada publiknya.

Kondisi di atas tentunya tidak dapat dibiarkan terus berlangsung, oleh karena itu upaya pemerintah untuk mereformasi sistem penyelenggaraan pemerintah terus dilakukan melalui berbagai kebijakan-kebijakan yang mendorong ke arah perbaikan penyelenggaraan pemerintah. Pemerintah telah mencanangkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik/good governance sejak 1998, melalui *good governance* ini diharapkan akan menolong terbentuknya manajemen pemerintahan negara yang lebih efisien dan terbentuknya semangat profesionalisme di kalangan aparatur pemerintah.

Konsep *good governance* merupakan konsep mutakhir yang datang dari luar Indonesia, *good governance* ada yang mengartikan sebagai 'kepemerintahan yang baik' atau 'kepemerintahan yang prima', akan tetapi kebanyakan orang lebih nyaman menggunakan istilah aslinya, yaitu '*good governance*' agar mempunyai makna yang sama.

Prinsip *good governance* mengenai efisiensi dan efektifitas: Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan

bertanggungjawab. Pelayanan masyarakat harus mengutamakan kepuasan masyarakat, dan didukung mekanisme penganggaran serta pengawasan yang rasional dan transparan. Lembaga-lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan umum harus menginformasikan tentang biaya dan jenis pelayanannya. Untuk menciptakan efisiensi harus digunakan teknik manajemen modern untuk administrasi kecamatan dan perlu ada desentralisasi kewenangan layanan masyarakat sampai tingkat kelurahan/desa. Instrumen dasar dari efisiensi dan efektivitas adalah komitmen politik sedangkan instrumen pendukungnya adalah struktur pemerintahan yang sesuai kepentingan pelayanan masyarakat, adanya standar-standar dan indikator kinerja untuk menilai efektivitas pelayanan, pembukuan keuangan yang memungkinkan diketahuinya satuan biaya, dan adanya survei-survei kepuasan konsumen.

Dalam rangka mewujudkan good governance, pemerintah Indonesia telah berusaha untuk mengurangi rasa ketidak-puasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Ini ditandai dengan dikeluarkannya Undang-Undang, Keppres, maupun Keputusan di tingkat bawahnya yang mengarah pada perbaikan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang muara akhirnya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah telah dengan sungguh-sungguh berusaha memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanannya kepada publik.

2. Kinerja

Berdasarkan kamus *The New Webster Dictionary* istilah “Kinerja” atau prestasi sebenarnya pengalih bahasaan dari bahasa Inggris “*performance*”. Bernadin dan Russel (1993:378) yang memberikan definisi tentang *performance* adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktutertentu.

Pengertian kinerja menurut Rue dan Byars (1980:376) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Sementara itu pendapat Osborne (dalam Quade, 1990:1), mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian misi organisasi. Sedangkan menurut Sofyan Effendi (1998), mengatakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh pekerja atau pegawai dalam bidang pekerjaan, menurut kriteria tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang tertentu. Menurut Robbins (1996:218), diartikan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*) dan keinginan (*obsetion*), atau kinerja = $f(A \times M \times O)$.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh masing-masing pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi.

a. Teori-teori Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja individu dari seorang pegawai, mengacu dari sejumlah studi empiris, beberapa ahli berpendapat sebagai berikut :

1) Teori kinerja menurut The Liang Gie dan Buddy Ibrahim Sebagaimana dikemukakan oleh Gie dan Ibrahim (1999: 17) menyatakan bahwa kinerja sangat ditentukan antara lain oleh dimensi-dimensi:

- a) Motivasi kerja
- b) Kemampuan kerja
- c) Perlengkapan dan fasilitas
- d) Lingkungan eksternal
- e) Leadership
- f) Misi strategi
- g) Fasilitas kerja
- h) Kinerja individu dan organisasi
- i) Praktik manajemen
- j) Struktur
- k) Iklim kerja

Motivasi kerja dan kemampuan kerja merupakan dimensi yang cukup penting dalam penentuan kinerja. Motivasi sebagai sebuah dorongan dalam diri pegawai akan menentukan kinerja yang dihasilkan. Begitu juga dengan kemampuan kerja pegawai, dimana mampu tidaknya pegawai dalam melaksanakan tugas akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki pegawai akan semakin menentukan kinerja yang dihasilkan.

2) Teori kinerja menurut Schermerhorn

Menurut Schermerhorn (1996:106), untuk mengetahui kinerja organisasi dan individu dapat dilihat dari 5 (lima) faktor yang mempengaruhi, yaitu :

- a) Pengetahuan
- b) Keterampilan
- c) Kemampuan

- d) Sikap
- e) Perilaku

Schermerhorn mengungkapkan kemampuan dan ketrampilan sebagai faktor individual masing-masing pegawai. Semakin kompeten kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki masing-masing pegawai, akan mempengaruhi pencapaian hasil kinerja.

3) Teori kinerja menurut Stephen Robbins

Menurut pendapat Robbins (1996:218), tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada dua faktor yaitu kemampuan pegawai dan motivasi kerja. Kemampuan pegawai seperti : tingkat pendidikan, pengetahuan, dan pengalaman. Tingkat kemampuan akan dapat mempengaruhi hasil kinerja pegawai dimana semakin tinggi tingkat kemampuan pegawai akan menghasilkan kinerja yang semakin tinggi pula.

Faktor lain adalah motivasi kerja yaitu dorongan dari dalam pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi pegawai akan terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan sebaik mungkin yang akan mempengaruhi hasil kinerja. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki semakin tinggi pula kinerja yang dapat dihasilkan.

4) Teori Kinerja menurut Peter Ducker

Menurut pendapat Peter Ducker (dalam Handoko, 1997: 211) bahwa kinerja adalah tes pertama kemampuan manajemen untuk melakukan suatu perbandingan dari hasil kegiatan senyatanya yang dinyatakan dalam presentase yang berkisar antara 0% sampai 1%. Ditambah pula faktor-faktor yang menunjang kinerja antara lain:

- a. Pendidikan dan program pelatihan.
- b. Gizi, nutrisi, dan kesehatan.
- c. Motivasi.
- d. Kesempatan kerja.
- e. Kebijakan ekstern.
- f. Pengembangan secara terpadu.

b. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan poses kegiatan manajemen SDM. Penilaian kinerja

dapat diartikan sebagai poses dimana organisasi menilai kinerja individu pegawai. Penilaian ini dapat meliputi produktivitas, sikap, disiplin, dan lain sebagainya. Untuk menemukan di level mana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya (Davis, 1996: 142). Bagi organisasi yang cukup maju hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk promosi, demosi, diklat, kompensasi, pemutusan hubungan kerja dan sebagainya. Dengan digunakannya penilaian kinerja ini sebagai bahan pertimbangan hal-hal tersebut akan memotivasi pegawai untuk selalu meningkatkan kinerjanya, yang pada akhirnya akan mempengaruhi pula kinerja organisasi. Melihat betapa pentingnya hasil penilaian kinerja ini baik terhadap organisasi maupun pegawai, maka pelaksanaannya perlu diupayakan seobyektif mungkin, dengan menghindari faktor suka dan tidak suka dari penilai.

Menurut Henry Simamora (1999:18), maksud ditetapkan tujuan kinerja adalah untuk menyusun sasaran yang berguna tidak hanya evaluasi kinerja pada akhir periode, tetapi juga untuk mengelola proses kerja selama periode tersebut. Terdapat 3 (tiga) alasan yang berkaitan mengapa penentuan sasaran mempengaruhi kinerja :

1. Mengarahkan karyawan untuk memfokuskan kegiatan-kegiatan kearah tertentu (sasaran) dari pada lainnya.
2. Karyawan akan dapat mengarahkan kemampuannya secara proporsional terhadap kualitas dalam pencapaian sasaran.
3. Sasaran yang sukar akan membuahkan suatu kekuatan.

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja sebuah organisasi itu sangat penting baik yang proses maupun hasil, baik para karyawan maupun organisasi, khususnya organisasi publik/pemerintah guna mengetahui apakah kinerja yang dilakukan karyawan itu sudah memenuhi harapan atau sebaliknya. Dengan penilaian tersebut dapat diketahui pengukuran kinerja, menurut Gibson et.al (1995: 18) dapat dilakukan berdasarkan waktu:

- 1) Waktu jangka pendek
 - a) Produksi
 - b) Mutu (kualitas)
 - c) Efisiensi dan fleksibilitas
- 2) Waktu jangka menengah
 - b) Persaingan
 - c) Pengembangan
- 3) Waktu jangka panjang adalah merupakan kelangsungan hidup

suatu organisasi.

Menurut Robbins (1996:20) hakekat penilaian terhadap individu merupakan hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang

optimal. Penilaian pekerjaan yang mencukup : kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknik, inisiatif, semangat, kehandalan/tanggung jawab, kuantitas pekerjaan. Miner (dalam Sainul, 2002) menetapkan komponen variabel pengukuran kinerja kedalam 3 kelompok besar yaitu :

a. Berkaitan dengan karakteristik kualitas kerja karyawan.

b. Berkaitan dengan kuantitas kerja karyawan.

c. Berkaitan dengan kemampuan bekerjasama dengan karyawan lainnya.

Berhasil atau tidaknya organisasi pemerintah dalam mencapai hasil dengan pendekatan akuntabilitas tersebut sangat dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan secara individual maupun secara kelompok dengan asumsi bahwa semakin baik kinerja karyawan maka diharapkan kinerja organisasi akan semakin baik.

Mengacu pada kedua pendapat diatas, maka dalam pengukuran kinerja (*performance measurement*) organisasi hendaknya dapat menentukan aspek-aspek apa saja yang menjadi topik pengukurannya. Dari beberapa komponen pengukuran kinerja akan digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja, penulis akan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas.
- b. Kuantitas.
- c. Kerjasama.
- d. Inisiatif.
- e. Kehandalan/tanggung jawab.

f. Kemampuan Kerja

Pengertian Kemampuan

Dilihat dari sudut pandang manajemen diketahui bahwa orang-orang mempunyai kemampuan dan kecakapan yang berbeda.

Menurut Gibson Ivancevish & Donnelly (1996 : 54) Kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan menurut Robbin (1996:82). Kemampuan merupakan kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Dimensi Kemampuan

Kemampuan-kemampuan keseluruhan dari seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor : Kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Stephen R. Robbin, 1996 : 82).

a. Kemampuan Intelektual

Adalah kemampuan yang diperlukan untuk kegiatan mental
Dimensi Kemampuan Intelektual :

1. Kecerdasan Numeris : Kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat.
2. Pemahaman Verbal : Kemampuan memahami apa yang dibaca atau yang didengar serta hubungan kata satu sama lain.
3. Kecepatan Perseptual : Kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat
4. Penalaran Induktif : Kemampuan mengenali justru urutan logis dalam satu masalah
5. Penalaran Deduktif : Kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument.
6. Visualisasi Ruang : Kemampuan membayangkan bagaimana suatu obyek akan tampak seandainya posisinya dalam suatu ruang diubah.
7. Ingatan : Kemampuan menahan dan mengenang pengalaman masa lalu.

b.

Kemampuan fisik

Adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan serupa.

4. Sembilan Kemampuan Fisik Dasar

1. Faktor-faktor kekuatan

- a) Kekuatan dinamis : Kemampuan untuk mengenakan otot secara berulang-ulang atau sinambung sepanjang suatu kurun waktu.
- b) Kekuatan tubuh : Kemampuan mengenakan kekuatan otot dengan menggunakan otot-otot tubuh (terutama perut)
- c) Kekuatan statik : Kemampuan mengenakan kekuatan terhadap obyek luar

d) Kekuatan : Kemampuan menghabiskan suatu maksimum energi eksplosif dalam satu atau sederetan tindakan eksplosif

e)

5. Faktor-faktor Keluwesan

1. Keluwesan extent : Kemampuan menggerakkan otot tubuh dan meregang punggung sejauh mungkin

2. Keluwesan dinamis : Kemampuan melakukan gerakan cepat

6. Faktor-faktor lain

1. Koordinasi tubuh : Kemampuan mengkoordinasi tindakan-tindakan serentak dari bagian-bagian tubuh yang berlainan

2. Keseimbangan : Kemampuan mempertahankan keseimbangan meskipun ada kekuatan-kekuatan yang mengganggu keseimbangan itu.

3. Stamina : Kemampuan melanjutkan upaya maximum yang menuntut upaya yang diperpanjang sepanjang suatu kurun waktu (Stephen P. Robbin, 1996 : 83-84).

Selain faktor-faktor di atas kemampuan kerja seseorang juga sangat dipengaruhi oleh keterampilan. Kast dan Ronsenweig menyatakan bahwa keterampilan yang dimiliki seorang aparatur sekaligus administrator meliputi keterampilan teknis, kemanusiaan, serta kemampuan konseptual yang selanjutnya dinyatakan sebagai berikut keterampilan teknis mempunyai arti cakup dan pakar dalam bidang tertentu, beberapa metode, proses-proses, prosedur-prosedur atau teknik pelaksanaan yang disebut kemampuan untuk bekerja secara efektif sebagai anggota kelompok yang harus dimiliki oleh aparat, sebagai aparat tidak mungkin bekerja sendiri dalam seluruh proses penyelesaian pekerjaan.

Keterampilan konseptual yang biasa disebut sebagai manajemen skills dijabarkan sebagai kemampuan aparat terhadap organisasi (Kast dan Ronsenweig, 1985, 241)

Mengenai konsep keterampilan Manulang membedakan beberapa keterampilan yang mendukung kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas sehingga tercapai hasil kerja yang maksimal yaitu :

- a. Kemampuan teknis

Adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja

- b. Kemampuan interpersonal

Adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana dimana, organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah

- c. Kemampuan konseptual

Adalah kemampuan untuk melihat gambaran kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami dan antara unsur-unsur itu.

Menurut pengertian di atas, kemampuan teknis yang dimaksud bahwasannya seorang pegawai dalam melaksanakan tugas organisasi harus mampu dalam penguasaan prosedur kerja dan dapat menggunakan alat-alat yang ada untuk menunjang kelancaran pekerjaan serta penguasaan terhadap metode kerja yang ada.

Artinya disini bahwa seorang pegawai yang mampu mempunyai kemampuan teknis yang meliputi penguasaan prosedur kerja, metode kerja dan alat-alat yang ada seperti yang telah diuraikan di atas sehingga dapat meningkatkan hasil kerja pegawai menjadi lebih maksimal.

Sedangkan kecakapan interpersonal disini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja dengan team work atau kelompok kerja yakni dalam bekerjasama dengan sesama anggota organisasi. Hal ini penting sekali karena jika menutup diri maka tidak akan mencapai hasil kerja yang maksimal. Jadi kemampuan dalam berkomunikasi mengeluarkan ide, pendapat bahkan di dalam penerimaan ide maupun saran dari orang lain dapat menjadi factor keberhasilan pelaksanaan tugas yang baik.

Kemampuan yang ke tiga yaitu kemampuan konseptual, kemampuan disini adalah bagaimana seorang pegawai apalagi sebagai decision maker dalam menganalisa dan merumuskan tugas-tugas yang diembannya. Dengan kemampuan konseptual ini maka pekerjaan dapat terarah dan berjalan dengan baik karena dapat memiliki prioritas-prioritas pekerjaan mana yang harus didahulukan dan sebelum bekerja cenderung menggunakan skala prioritas.

Dalam kehidupan berorganisasi setiap aparat dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik dalam arti memiliki kecakapan dan ketrampilan didalam mewujudkan tujuan organisasi. Tercapainya tujuan organisasi sangat dipengaruhi tujuan individu, dengan demikian dituntut adanya kegiatan guna peningkatan kemampuan dan ketrampilan. Tujuan kegiatan adalah dalam rangka pendayagunaan aparatur negara secara optimal agar tujuan organisasi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas dapat dirumuskan yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam penelitian di sini adalah semua potensi atau keadaan yang ada dalam diri seseorang baik potensi intelektual maupun potensi fisik yang merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman, untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan secara berhasil guna sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Motivasi Kerja

Setiap kegiatan yang dilakukan seseorang didorong oleh suatu kekuatan yang disebut motivasi. Motivasi merupakan proses atau faktor yang mendorong untuk bertindak atau berperilaku dengan cara tertentu. Proses motivasi mencakup tiga hal :

- 1) Pengenalan dan penilaian kebutuhan yang belum terpuaskan
 - 2) Penentuan tujuan yang akan menentukan kepuasan
 - 3) Penentuan tindakan yang dipuaskan untuk memuaskan kebutuhan
- Motivasi dapat dikatakan sebagai semangat yang menimbulkan motif. Motivasi timbul setelah ada rangsangan yang datang dari luar diri sipelaku. Batasan ini sesuai dengan yang disebutkan oleh Heidjrahman dan Suad Husnan (1999 : 197) bahwa motivasi merupakan proses untuk mencoba untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dalam pengertian yang

lebih longgar, motivasi mengacu pada sebab-sebab yang muncul sebuah perilaku, seperti faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Dari sini lalu muncul perluasan makna tentang motivasi, dimana motivasi lalu diartikan sebagai kehendak untuk mencapai status kekuasaan dan pengakuan yang lebih tinggi. Pengertian motivasi menurut Stephen Robbins adalah sebagai berikut :

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. (Stephen Robbin, 1996 : 198).

Gibson, Ivancevish dan Donnelly memberikan definisi yang berbeda yaitu :

Motivasi adalah konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri sendiri karyawan yang memulai dan mengarahkan perilaku (Gibsons, Ivancevish dan Donnelly, 1996 : 94)

Sedang motivasi menurut **Sukanto Reksohardiprojo dan T.Hani Handoko** adalah sebagai berikut :

Motivasi adalah keadaan dalam diri seorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan (Sukanto Reksohadiprojo dan T. Hani Handoko, 1991: 256)

Dengan menyimak pendapat para ahli diatas maka dapat dijelaskan bahwa motivasi adalah faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan guna mencapai suatu tujuan tertentu.

Teori Motivasi

1) Teori Kepuasan

Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilaku. (Gibson, 1996 : 95) Hierarki Kebutuhan Maslow

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan dorongan-dorongan pemenuhan kebutuhan yang menimbulkan motivasi seseorang diantaranya yang paling terkemuka adalah pendapat apa yang mendasarkan konsep Hierarki kebutuhan pada dua prinsip. Pertama kebutuhan manusia dapat disusun dalam hierarki. Kebutuhan terendah sampai tinggi, dapat ditunjukkan pada gambar. Kedua suatu yang telah terpuaskan berhenti menjadi utama dari perilaku menurut Maslow, manusia akan mendorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan mengikat suatu hierarki.

Inti teori Maslow adalah bahwa kebutuhan manusia terusun dalam suatu hierarki tingkat kebutuhan yang paling rendah ialah kebutuhan fisiologis dan tingkat yang tertinggi ialah kebutuhan akan

perwujudan diri (*self-actualization needs*). Kebutuhan-kebutuhan tersebut didefinisikan sebagai berikut :

- Fisiologis : Kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal dan bebas dari rasa sakit.
- Keselamatan dan keamanan (*safety and security*) : Kebutuhan akan kebebasan dari ancaman, yakni aman dari ancaman kejadian atau lingkungan.
 - Rasa memiliki (*belongingness*) : Kebutuhan akan teman, afiliasi, interaksi dan cinta.
- Harga diri (*esteems*) : Kebutuhan akan penghargaan diri dan penghargaan dari orang lain.
- Perwujudan diri (*self actualization*) : Kebutuhan untuk memenuhi diri sendiri dengan memaksimalkan kemampuan, keahlian dan potensi.

Teori Maslow mengasumsikan bahwa orang berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih pokok (*Fisiologis*) sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (perwujudan diri).

Alderfer setuju dengan pendapat Maslow bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan yang tersusun dalam suatu hierarki, akan tetapi hierarki kebutuhannya hanya meliputi tiga perangkat kebutuhan yaitu :

- Eksistensi yaitu kebutuhan yang dipuaskan oleh faktor-faktor seperti makanan, air, udara, upah dan kondisi kerja
- Keterkaitan yaitu kebutuhan yang dipuaskan oleh hubungan sosial dan hubungan antar pribadi yang bermanfaat
- Pertumbuhan yaitu kebutuhan dimana individu merasa puas dengan membuat suatu kontribusi (sumbangan) yang kreatif dan produktif.

3) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Herzberg mengembangkan teori kepuasan yang disebut teori dua faktor tentang motivasi. Dua faktor itu dinamakan faktor yang membuat orang merasa tidak puas dan faktor yang membuat merasa puas (*dissatisfiers-satisfiers*) atau faktor-faktor motivator iklim baik atau ekstrinsik-intrinsik tergantung dari orang yang membahas teori tersebut (Gibson, 1996 : 107)

4) Teori Kebutuhan Mc. Clelland

Mc. Clelland mengajukan teori motivasi yang berkaitan erat dengan konsep belajar. Ia berpendapat bahwa banyak kebutuhan yang diperoleh dari kebudayaan. Tiga dari kebutuhan yang dipelajari ini adalah kebutuhan berprestasi (*need for achievement*), kebutuhan berafiliasi (*need for affiliation*), dan kebutuhan berkuasa (*need for power*). M Clelland mengemukakan bahwa jika kebutuhan seseorang sangat kuat, dampaknya ialah motivasi orang tersebut untuk menggunakan perilaku yang mengarah ke pemuasan kebutuhannya.

Teori Proses

Teori ini menguraikan dan menganalisis bagaimana perilaku itu digerakkan, diarahkan, didukung dan dihentikan (Gibson, 1996:95) Empat teori penting dari teori proses :

- 1) Teori penguatan
Dalam teori penguatan terdapat suatu pendekatan keperilakuan yang berargumen bahwa penguatanlah yang mengkonsisikan perilaku.
Para teoritis penguatan memandang perilaku disebabkan oleh lingkungan (Gibson. 1996 : 130)
- 2) Teori Harapan
Teori harapan berargumen bahwa kekuatan suatu kecenderungan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu tergantung pada kekuatan suatu pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh suatu keluaran tertentu dan pada daya tarik dari keluaran tersebut bagi individu itu (Stepen Robbins, 1996 : 215)
- 3) Teori Keadilan
Teori ini dikemukakan oleh J Stay Adam. Inti teori keadilan ialah bahwa karyawan membandingkan usaha mereka terhadap imbalan dengan imbalan lainnya dalam situasi kerja yang sama. Teori motivasi ini didasarkan pada asumsi bahwa orang-orang dimotivasi oleh keinginan untuk diperlakukan secara adil dalam pekerjaan. Individu bekerja untuk mendapat imbalan dari Organisasi (Gibson, 1996 : 150 – 152)
- 4) Teori Penetapan Tujuan
Penetapan tujuan : seperti halnya individu, kita menetapkan tujuan dan kemudian bekerja untuk menyelesaikan tujuan tersebut Orientasi terhadap tujuan menentukan perilaku.
Dalam akhir dasa warsa 1960 –an Edwin Locke mengemukakan bahwa maksud-maksud untuk bekerja kearah suatu tujuan merupakan suatu sumber utama dari motivasi kerja. Artinya, tujuan-tujuan memberitahu seorang karyawan apa yang perlu dikerjakan dan berapa banyak usaha yang perlu dihabiskan (Gibson, 1996 ; 152)
Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut maka bisa disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu yang dapat mengaktifkan, menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku seorang karyawan yang berupa interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang ada pada diri seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa untuk mencapai prestasi kerja, maka memerlukan motivasi sebagai dorongan kerja. Dengan adanya pemenuhan kebutuhan, prestasi, rangsangan dan harapan karyawan, maka dapat timbul ketenangan dalam bekerja.
Dengan demikian indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Aktualisasi
- b. Penghargaan
- c. Prestasi
- d. Kenaikan pangkat
- e. Kreativitas
- f. Pengarahan
- g. Harapan
- h. Rangsangan

6. Fasilitas Kerja

Organisasi bagi setiap anggotanya pada dasarnya merupakan tempat dan sarana untuk memuaskan berbagai kebutuhan baik material maupun non material. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan jalan menyediakan fasilitas atau peralatan yang mendukung pegawai menyelesaikan pekerjaannya. Jika fasilitas kerja yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pegawai maka akan tercipta suasana kerja yang kondusif sehingga pekerjaan dapat selesai efektif dan efisien. Organisasi yang tidak menyediakan fasilitas kerja yang mendukung pegawai bekerja akan menghalangi pembentukan kinerja pegawai juga akan banyak menimbulkan berbagai kekecewaan bahkan keputusan di kalangan pegawai.

Dalam setiap kantor modern selain kertas dan alat tulis untuk melaksanakan tatausaha masih diperlukan bermacam-macam barang perbekalan yang banyak ragamnya dan jumlah mencapai puluhan. Keterlambatan sering terjadi dalam pelaksanaan tugas disebabkan oleh tidak tersedianya fasilitas atau peralatan kerja yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan ruang pegawai yang belum memenuhi standar. Pengetahuan dan ketrampilan kerja belumlah cukup untuk menjamin suksesnya pencapaian tujuan. Fasilitas atau peralatan kerja untuk melaksanakan pekerjaan juga merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu fasilitas atau peralatan kerja harus tersedia sesuai dengan kebutuhan pegawai.

Stephen P. Robbins dalam buku *Perilaku Organisasi* mengatakan bahwa lingkungan fisik dan rancangan ruang kerja berhubungan dengan kinerja pegawai. Jadi dalam penelitian ini yang dimaksud dengan fasilitas kerja adalah lingkungan fisik dan rangsangan ruang kerja.

Dalam dan dari dirinya sendiri kondisi kerja fisik dan rancangan tempat kerja tampaknya tidak memiliki dampak motivasional yang hakiki terhadap orang. Dengan kata lain, hal itu tidak menyebabkan orang bergabung dalam perilaku spesifik, tetapi itu dapat membuat perilaku tertentu lebih mudah atau lebih sulit untuk dijalankan. Dalam hal ini,

efektivitas dari orang mungkin ditingkatkan atau dikurangi. Dengan demikian barangkali paling akurat untuk berfikir tentang variabel-variabel yang sudah kita bahas dalam bagian ini sebagai yang memudahkan atau menghambat peluang bagi karyawan untuk mengoptimalkan kinerja mereka.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. **Rancangan Penelitian**

Metode penelitian adalah tuntutan kerja penelitian agar penelitian tersebut memenuhi tujuan penelitian yang telah ditentukan. Dalam penelitian kita memerlukan data, yaitu suatu cara kerja yang menjadi pedoman penelitian. Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1998:4) penelitian dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) tipe, yaitu penelitian penjajagan (*eksploratif*), penelitian penjelasan (*Eksplanatori*), dan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data dan bertujuan untuk memecahkan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat populasi.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *eksplanatori*, yakni suatu metode penelitian menggunakan perspektif pendekatan kuantitatif dengan tipe *eksplanatori* yang akan digunakan untuk menjelaskan apakah ada pengaruh antara kemampuan kerja, motivasi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai.

B. **Ruang Lingkup Penelitian**

Mengingat penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang akan diteliti, maka ruang lingkup penelitian difokuskan pada variabel kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu, dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu: kemampuan kerja, motivasi kerja, dan fasilitas kerja.

C. **Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam kajian Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu, berdasarkan pertimbangan atas data yang diperlukan dan adanya gejala yang sesuai judul penelitian.

D. **Variabel Penelitian**

1. **Klasifikasi Variabel**

Ada 4 (empat) variabel utama yang menjadi fokus perhatian penelitian ini. Variabel kemampuan kerja, motivasi dan fasilitas kerja merupakan variabel bebas selanjutnya disebut variabel X_1 , X_2 dan X_3 . Sedangkan variabel kinerja pegawai merupakan variabel terikat, selanjutnya disebut variabel Y .

2.

Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Menurut Moh. Nasir (1999:152) definisi konseptual adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan menggunakan variabel yang lain. Dari pengertian tersebut maka definisi konseptual pada variabel penelitian ini adalah :

- a. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh masing-masing pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi
- b. Kemampuan kerja adalah semua potensi atau keadaan yang ada dalam diri seseorang baik potensi intelektual maupun potensi fisik yang merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman, sikap mental maupun kondisi fisik pegawai yang bersangkutan dalam bekerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara berhasil guna sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Motivasi kerja adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang dan atau dorongan dari luar yang menyebabkan adanya proses pemikiran seseorang untuk melakukan sesuatu.
- d. Fasilitas kerja adalah kumpulan nilai atau sistem nilai yang menjadi pegangan seluruh anggota organisasi dalam menjalankan tugasnya sekaligus mempengaruhi perilaku mereka.

3.

Definisi Operasional

Menurut Moh. Nasir (1999:152) definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel. Menurut Masri Singarimbun (1998:46) definisi operasional adalah seperti petunjuk pelaksanaan atau pedoman bagaimana cara untuk mengukur variabel, dengan membaca definisi operasional, seseorang akan mengetahui pengukuran variabel sehingga mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Definisi operasional dari variabel penelitian ini adalah :

a. Kinerja pegawai (Y)

Indikator-indikator dari variabel kinerja pegawai adalah :

- 1) Kualitas hasil pekerjaan
 - a) Kesesuaian tugas dengan perintah
 - b) Kesesuaian prosedur
- 2) Kuantitas hasil pekerjaan
 - a) Jumlah pekerjaan yang dikerjakan
 - b) Tingkat efisiensi kerja
- 3) Kemampuan kerja sama
 - a) Kemampuan kerja sama dengan rekan.
 - b) Komunikasi yang baik dan efektif
- 4) Inisiatif

- a) Kemampuan merumuskan masalah yang dihadapi dalam bekerja
- b) Kemampuan bekerja tanpa instruksi
- 5) Kehandalan/tanggung jawab
- a) Tingkat kesesuaian antara tugas pekerjaan yang diberikan dengan hasil yang dicapai

Tingkat penguasaan pekerjaan

b. Kemampuan kerja (X₁)

Indikator-indikator dari variabel kemampuan kerja adalah :

- 1. Tingkat pendidikan pegawai
 - a) Pendidikan formal yang dimiliki pegawai
 - b) Manfaat pendidikan dengan pekerjaan
- 2. Tingkat pengetahuan tentang pekerjaan
 - a) Pengetahuan pegawai terhadap prosedur pelaksanaan tugas pekerjaan
 - b) Pemahaman pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab
- 3. Tingkat pengalaman pegawai
 - 1. Masa kerja pegawai dalam memegang jabatan
 - 2. Frekuensi perpindahan tempat kerja

c. Motivasi kerja (X₂)

Indikator-indikator dari variabel motivasi kerja adalah :

- 1. Aktualisasi
 - Kebebasan mengaktualisasikan ide/gagasan
- 2. Penghargaan
 - a) Tingkat penghargaan terhadap hasil kerja pegawai
 - b) Penghargaan terhadap kemampuan kerja
- 3. Prestasi
 - a) Penghargaan atas prestasi kerja
 - b) Pengaruh penghargaan pendorong prestasi
- 4. Kenaikan pangkat
 - a) Promosi jabatan
 - b) Pembatasan pangkat terhadap dorongan kerja
- 5. Kreativitas
 - a) Kesempatan untuk mengembangkan diri/maju
 - b) Kemandirian
- 6. Pengarahan
 - a) Pimpinan memberikan pengarahan dalam pekerjaan
 - b) Dorongan dari pimpinan kepada pegawai terhadap pelaksanaan pekerjaan
- 7. Harapan
 - a) Kesempatan untuk maju
 - b) Kemudahan dalam kenaikan pangkat

- 8. Rangsangan
 - a) Pemberian insentif
 - b) Upah yang adil dan layak

d. Fasilitas kerja (X3)

Indikator-indikator dari variabel fasilitas kerja adalah :

- 1) Kepekaan anggota terhadap organisasi
 - a) Peran misi
 - b) Tingkat penerapan misi
- 2) Komitmen yang dimiliki oleh seluruh organisasi terhadap program, sasaran dan tujuan organisasi
 - a) Peranan program kerja
 - b) Komitmen terhadap tujuan
- 3) Komunikasi yang jelas di antara anggota organisasi maupun pimpinan
 - a) Komunikasi antar pegawai
 - b) Komunikasi antara pegawai dengan pimpinan/atasan
- 4) Rasa memiliki dari anggota organisasi terhadap organisasi tempat ia bekerja.
 - a) Kesetiaan terhadap organisasi
 - b) Kebanggaan terhadap organisasi
- 5) Sistem penghargaan yang memadai sesuai kompetisi dan kontribusi yang diberikan anggota organisasi.
 - a) Penghargaan yang sesuai atas hasil kerja
 - b) Jaminan serta kesejahteraan pegawai

Kriteria pengukuran terhadap masing-masing variabel penelitian sesuai indikator diatas, lebih lanjut dijabarkan kedalam instrumen penelitian dalam bentuk kuesioer (daftar pertanyaan) dan penyebarannya dapat digambarkan melalui tabel III.1 berikut :

Tabel III.1
Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator dan Sub Indikator	Skala Likert
1.	Kinerja (Y)	1. Kualitas hasil pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian tugas dengan perintah b. Kesesuaian prosedur 2. Kuantitas hasil pekerjaan. <ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan b. Tingkat efisiensi kerja 3. Kemampuan kerja sama.	

		<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan kerja sama dengan rekan b. Komunikasi yang baik dan efektif <p>4. Inisiatif.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan merumuskan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan b. Kemampuan bekerja tanpa instruksi <p>5. Kehandalan/tanggung jawab.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tingkat tanggung jawab terhadap pekerjaan b. Tingkat penguasaan pekerjaan 	1 – 4
2.	Kemampuan kerja (X1)	<p>1. Tingkat pendidikan pegawai</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan formal yang dimiliki pegawai b. Manfaat pendidikan dengan pekerjaan <p>2. Tingkat pengetahuan tentang pekerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengetahuan pegawai terhadap prosedur pelaksanaan tugas pekerjaan b. Pemahaman pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab <p>3. Tingkat pengalaman pegawai</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Masa kerja pegawai dalam memegang jabatan b. Frekuensi kepindahan tempat kerja 	1 – 4
No	Variabel	Indikator dan Sub Indikator	Skala Likert
3.	Motivasi kerja (X2)	<p>1. Aktualisasi</p> <p>Kebebasan mengaktualisasikan ide/gagasan</p> <p>2. Penghargaan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tingkat penghargaan terhadap hasil kerja pegawai b. Penghargaan terhadap kemampuan pegawai <p>3. Prestasi</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> a. Pengakuan atas prestasi kerja b. Pengaruh penghargaan terhadap pendorong prestasi 		
		<ul style="list-style-type: none"> 4. Kenaikan pangkat <ul style="list-style-type: none"> a. Promosi jabatan b. Pembatasan pangkat terhadap dorongan kerja 	1 – 4	
		<ul style="list-style-type: none"> 5. Kreativitas <ul style="list-style-type: none"> a. Kesempatan untuk mengembangkan diri/maju b. Kemandirian 		
		<ul style="list-style-type: none"> 6. Pengarahan <ul style="list-style-type: none"> a. Pimpinan memberikan pengarahan dalam pekerjaan b. Dorongan dari pimpinan kepada pegawai terhadap pelaksanaan pekerjaan 		
		<ul style="list-style-type: none"> 7. Harapan <ul style="list-style-type: none"> a. Kesempatan untuk maju b. Kemudahan dalam kenaikan pangkat 		
		<ul style="list-style-type: none"> 8. Rangsangan <ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian insentif b. Upah yang adil dan layak 		
4.	Fasilitas kerja (X3)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan Fisik <ul style="list-style-type: none"> a. Temperatur b. Kebisingan c. Penerangan d. Mutu Udara 2. Rancangan Ruang Kerja <ul style="list-style-type: none"> a. Ukuran b. Penataan c. Privasi 3. Sarana Prasarana <ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah komputer b. Ruang tunggu tamu 		1 – 4

E.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang sedikit banyak menggunakan matematika, sedangkan data kualitatif berupa data yang tidak dapat diukur dengan angka ataupun ukuran lain yang sifatnya eksak.

2.

Sumber Data

Sumber data mempunyai peran yang sangat penting dalam penelitian karena dengan adanya sumber data penulis akan mendapat sumber yang dapat dipergunakan untuk mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

1. Sumber data primer

Yaitu data yang diperoleh dari dari sumber pertama, dalam hal ini adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

2. Sumber data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku-buku, makalah, laporan, arsip dan dokumen lainnya.

F.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menyusun daftar pertanyaan yang mengacu pada variabel bebas dan variabel terikat. Instrumen penelitian adalah merupakan pengukuran terhadap fenomena sosial.

Dalam peneliti ini, peneliti akan menggunakan instrumen kuisisioner dengan skala pengukuran ordinal yaitu memberikan nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan paling rendah sampai pertanyaan yang paling tinggi. Setiap item pertanyaan pada variabel tersebut menggunakan skala pengukuran antara rentang skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) skor ini bersifat membedakan dan mengurutkan. Pedoman untuk pengukuran adalah sebagai berikut :

1. Jawaban tidak mendukung diberi skor 1 (satu).
2. Jawaban kurang mendukung diberi skor 2 (dua).
3. Jawaban cukup mendukung diberi skor 3 (tiga).
4. Jawaban mendukung diberi skor 4 (empat).

Kategori jawaban dapat berubah sesuai dengan kebutuhan, contoh seperti selalu, sering, kadang-kadang, tidak pernah dan sebagainya.

G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satu-satuan/individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto Pangestu : 1998, 107). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu pada tahun 2007. Ada tiga hal yang perlu diperhatikan sebelum melakukan pengambilan sampel, yaitu :

- Apakah pengambilan sampel secara probabilitas atau nonprobabilitas;
- Apakah populasi terhingga atau tidak terhingga;
- Apakah populasi akan dipecah menjadi beberapa subpopulasi atau tidak.

Sampel adalah merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai obyek penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2005:124) bahwa apabila populasi kurang dari 100 sampelnya adalah minimal 30% dan apabila populasinya lebih dari 100 maka sampelnya adalah 5 s/d 30%. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 16 orang pegawai (25%) dari populasi 66 orang. Rincian pengambilan sampel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III.2
Jumlah Sampel Penelitian

No.	Sub Bagian/Seksi	Jumlah	25%
1.	Sub Bagian Tata Usaha	14	3
2.	Seksi Infrastruktur Pertanahan	23	5
3.	Hubungan Hukum Pertanahan	18	4
4.	Penataan Pertanahan	7	2
5.	Pengadaan Tanah	4	1
6.	Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan	4	1
Jumlah		66	16

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Pengambilan Sampel yaitu suatu metode pemilihan sampel, di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* dengan cara undian yaitu dengan memberikan nomor-nomor kepada seluruh anggota populasi, lalu secara acak dipilih sebanyak 25% pada masing-masing seksi yang menjadi populasi.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Kuesioner.
Membagikan daftar pertanyaan, yakni pengumpulan data dengan bantuan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis, sistematis, dan sudah disediakan pilihan jawabannya dalam bentuk pertanyaan tertutup yang sudah disiapkan dulu kemudian disajikan pada responden.
2. Wawancara.
Wawancara yang akan diterapkan kepada responden yang terpilih secara individu maupun dengan pokok kunci atau orang yang kompeten dengan masalah penelitian tersebut, untuk melengkapi data yang belum terungkap oleh kuesioner.
3. Observasi.
Observasi, yaitu mengumpulkan data dengan menggunakan penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti dan diambil dari hasil pengamatan gejala yang ada dan yang dapat menunjang penelitian.
4. Dokumentasi.
Pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis (dukumen) yang langsung berhubungan dengan obyek penelitian.

I. Teknik Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif.

1. Analisa Data Kualitatif
Analisis data kualitatif digunakan untuk menganalisa data yang sifatnya tidak dapat diukur dengan menggunakan angka-angka sehingga tidak dapat disusun dalam struktur klasifikasi.
2. Analisis Data Kuantitatif
Analisis data kuantitatif digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh dari angka-angka karena pengolahan data menggunakan statistik, maka data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu untuk mempermudah dalam menganalisa. Proses analisa data kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut:

a.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji instrumen penelitian, dalam hal ini adalah daftar pertanyaan yang dalam ilmu-ilmu sosial merupakan tahapan penting dalam proses pelaksanaan penelitian di lapangan. Dengan pengujian instrumen itulah paling tidak dapat diperoleh manfaat, yaitu pertama apakah instrumen penelitian itu dapat mengukur apa yang diukur dan kedua seberapa jauh instrumen penelitian tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Manfaat yang pertama yang dikenal dengan nama validitas (kesahihan) dan yang kedua dikenal dengan menguji reliabilitas (keandalan) instrumen penelitian (Singarimbun, 1998).

Selanjutnya dijelaskan pengujian validitas instrumen penelitian, dalam hal ini daftar pertanyaan menggunakan kriteria internal yaitu mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total, yang dikenal dengan teknik korelasi *product moment*. Untuk mengetahui apakah nilai korelasi tersebut signifikan atau tidak diperlukan tabel signifikansi *product moment*, yaitu dengan membandingkan skor (nilai) masing-masing kuesioner dengan skor (nilai) totalnya. Kemudian pengujian reabilitas instrumen penelitian dalam hal ini daftar pertanyaan digunakan metode internal *consistency* sehingga masalah yang timbul akibat penyajian yang berulang-ulang dapat dihindari. Kedua penyajian tersebut yakni uji validitas dan uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 12.0. Suatu data dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1998). Apabila hasil hitung lebih besar dibandingkan dengan tabel pada 0,05, maka data yang ada dinyatakan valid dan reliabel. Menurut Winarno Surahkmad (1999), perhitungannya menggunakan rumus :

$$r = \frac{\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan : r = Koefisien korelasi antara X dan Y

x = Skor variabel bebas

y = Skor variabel tergantung

b.

Koefisiensi Korelasi Rank Kendall

Rumus ini digunakan untuk menguji hipotesis minor yaitu hubungan antara variabel independen (X1, X2 dan X3) dengan variabel dependen (Y). Adapun rumusnya adalah:

$$= \frac{\sum S}{1/2n(n-1)} \quad (1)$$

$$= \frac{\sum S}{1/2n(n-1) - T_x - T_y} \quad (2)$$

$$T_x = 1/2 \sum_{i(t-1)} \quad (3)$$

$$T_y = 1/2 \sum_{i(t-1)} \quad (4)$$

Keterangan:

= Koefisien korelasi rank Kendall

S = Jumlah banyaknya rank (jumlah skor-skor +1 dan -1 untuk semua pasangan)

n = Banyaknya pasangan data

t = Jumlah macam rangking yang berada dalam nilai pengamatan yang sama (baik pada Y maupun X)

u

Untuk dapat memperoleh hasil yang efektif dan akurat, digunakan analisis korelasional antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan menggunakan alat bantu program SPSS versi 12.0.

Pengambilan keputusan:

1. Jika probabilitas > 0,05 maka Ho diterima, bahwa tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika probabilitas < 0,05 maka Ho ditolak, bahwa ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Koefisien Konkordansi Kendall

Koefisien Konkordansi Kendall's digunakan untuk menguji hipotesis mayor, yaitu hubungan antara variabel independen (X₁, X₂ dan X₃) secara bersama-sama dengan variabel dependen (Y), dengan rumus sebagai berikut:

S

$$W = \left\{ \frac{1}{12k^2} (n^3 - n) \right\} - k \sum T \quad (5)$$

Keterangan:

- S
R
- W = Koefisien Korelasi Konkordasi Kendall
= $\sum R_i^2 - (R_i)^2/n$; (jumlah kuadran deviasi observasi)
= Jumlah Rangking
k = Banyaknya variabel yang dikorelasikan
n = Banyaknya kolom (obyek atau individu yang diberi rangking)
T = $(\sum t^3 - t) / 12$; (faktor korelasi rangking berangka sama)

d.

Uji Signifikansi

Untuk uji signifikasinya dengan menggunakan Z test, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Ho diterima jika Z hitung < Z tabel, yang berarti bahwa tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Ho ditolak jika Z hitung > Z tabel, yang berarti bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Sedang untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel bebas dengan variabel terikat digunakan rumus sebagai berikut

W : Koefisien konkordasi
Kendall's KD : Koefisien determinasi.

REFERENSI

- Andriyani, Emilia Ika.2016.Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada karyawan Bagian Administrasi (Non-Medis) Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.Yogyakarta:Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Bansir, Muhammad.2008.Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyuluhan Pertanian Di Kabupaten Bulungan Kalimantan Timur. Masters Thesis, Institut Pertanian Bogor.
- Khoir,Dahny Hamiddan.2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kemdikbud.Jakarta:Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- Melati,Irma Ika.2011.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Studi Empiris Pada Kementerian Keuangan Kantor Wilayah Jawa Tengah).Semarang:Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Nugroho,Rakhmat.2006.Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Cabang Bandung).Semarang:Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Patiran,Andarias.2010.Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).Papua:Fokus Ekonomi
- Perwirasari,Fajar Bayu Putri.2016.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah(AKIP).Semarang:Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Sukmasari,Hentry.2011.Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Insentif, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu.Magister Manajemen Universitas Dian Nuswantoro.
- Sulaeman.2018.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Perindustrian Provinsi Nusa Tenggara Barat.Lombok:Fakultas Ekonomi Universitas Nusa Tenggara Barat
- Sulityono.2018.Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.Jakarta:Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
- Wijayanti,Dwi Wahyu.2012.Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Daya Anugerah Semesta Semarang.Semarang:Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

PROPOSAL TESIS

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI, DAN
KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**



Michael Jackson (182510075)

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat-Nya sehingga proposal tesis ini dapat dibuat. Adapun isi dari proposal ini terdiri dari tiga Bab. Bab I Pendahuluan yang memuat Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, Asumsi dan Batasan, Manfaat. Bab II memuat kajian pustaka yang berhubungan dengan penerapan siklus pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Bab III memuat tentang jenis penelitian, metode penelitian, lokasi penelitian, data penelitian, analisis data, dan populasi sampel penelitian.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Palembang, November 2019
Penulis

(Michael Jackson)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Perusahaan dapat berjalan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan, apabila didalamnya terdapat manusia dengan satu tujuan yang sama, yaitu berkeinginan untuk menjadikan perusahaan tempat dia bekerja dan mencari nafkah mengalami peningkatan keuntungan serta perkembangan dari tahun ke tahun. Manusia merupakan faktor penggerak utama dari seluruh aktivitas perusahaan, karena peranan itulah tenaga kerja hendaknya mendapatkan perhatian yang lebih serius dari pihak perusahaan.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam sumber daya manusia adalah faktor disiplin. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi karyawan. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal dan target perusahaan akan tercapai. Dan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi tercapainya tujuan dan target yang telah ditetapkan perusahaan.

Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seorang karyawan akan ikut disiplin, tetapi jika lingkungan kerja perusahaan tidak disiplin, maka seorang karyawan juga akan ikut tidak disiplin. Untuk itu sangat sulit bagi lingkungan kerja yang tidak disiplin tetapi ingin menerapkan kedisiplinan, karena lingkungan kerja akan menjadi panutan bagi karyawan.

Setiap perusahaan pasti selalu menginginkan kinerja karyawan yang berdisiplin serta penuh tanggung jawab dalam bekerja. Disiplin dalam waktu kerja telah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Bangun (2014:4), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Organisasi yang berhasil dalam mempengaruhi pasar jika dapat menarik perhatian atau kelebihan yang dimiliki dalam berbagai hal dibandingkan dengan organisasi lain.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang penting dalam menentukan tujuan perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan serangkaian pekerjaan yang mempengaruhi dalam pencapaian tujuan tersebut. Sikap dan tata nilai dalam bekerja akan memberikan kekuatan untuk mendorong dalam mencapai tujuan. Tidak hanya sikap dan tata nilai yang dapat dirasakan secara invisible, tetapi juga peraturan-peraturan perusahaan yang bersifat nyata dan mengikat. Peraturan tersebut berlaku di dalam perusahaan yang mana hal tersebut terdapat suatu hubungan antara individu dengan perusahaan yang disebut dengan hubungan industrial. Pada perusahaan hubungan industrial adalah meliputi sekumpulan fenomena, baik di luar maupun di dalam tempat kerja yang berkaitan dengan penetapan dan pengaturan hubungan ketenagakerjaan.

Hubungan industrial, baik pihak perusahaan maupun pekerja atau buruh mempunyai hak yang sama untuk melindungi hal-hal yang dianggap sebagai kepentingannya masing-masing dan untuk mengamankan tujuan mereka. Pekerja dan pengusaha mempunyai kepentingan yang sama, yaitu kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan. Tetapi hubungan antara keduanya juga mempunyai potensi konflik, terutama apabila berkaitan dengan persepsi atau interpretasi yang tidak sama tentang kepentingan masing-masing pihak. Sangat memungkinkan terjadinya perselisihan dalam hubungan industrial, menurut UU No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang dimaksud dengan perselisihan hubungan industrial adalah perbedaan pendapat yang mengakibatkan pertentangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerja atau buruh atau serikat pekerja atau serikat buruh karena adanya perselisihan mengenai hak, perselisihan kepentingan, dan perselisihan pemutusan kerja, serta perselisihan antar serikat pekerja atau serikat buruh hanya dalam satu perusahaan. Untuk itu komunikasi yang baik merupakan

kunci untuk menjalin hubungan antar garis struktur organisasi perusahaan. Selain hubungan industrial, kedisiplinan pegawai juga harus dibangun dan ditegakkan guna mewujudkan tujuan perusahaan. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen SDM. Semakin baik disiplin pegawai pada sebuah perusahaan, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapai.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan. Selain itu kedisiplinan yang tinggi juga dapat membuat seseorang memiliki produktivitas yang tinggi. Seseorang yang sehat dan kuat biasanya mempunyai disiplin yang baik, yaitu dengan mempunyai keteraturan di dalam menjaga dirinya, teratur kerja, teratur dalam pola makan, tertib olahraga dan tertib dalam segala hal.

Penerapan disiplin kerja menjadi bagian tidak terpisahkan bagi seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Tanggung jawab untuk mematuhi prosedur dan segala peraturan kerja yang sudah dibuat perusahaan menjadi bentuk nyata karyawan dalam kaitannya dengan disiplin kerja yang dimilikinya. Disiplin kerja ini harus terus dipegang dan menjadi prinsip bagi karyawan sehingga kontribusi karyawan dalam mendukung keberhasilan berbagai fungsi operasional perusahaan bisa lebih baik lagi.

Menurut Singodimejo dalam (Mulyadi, 2015) mengatakan “Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya”. Disiplin kerja menjadi pendorong karyawan agar setiap pekerjaan dapat dijalankan dengan optimal. Disiplin kerja sangat penting untuk perkembangan suatu organisasi dalam menciptakan sumber daya manusia yang disiplin. Untuk itu, organisasi harus membuat peraturan yang tertulis yang dapat menjadi pegangan karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan juga digunakan organisasi untuk terus mendorong karyawan agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara kelompok maupun individu. Persaingan bisnis yang tumbuh dan berkembang menjadi tantangan dan peluang bagi semua pihak terkait untuk siap menghadapi dan dapat menyesuaikan diri dalam bisnisnya.

Salah satu hal yang menjadi target dan prioritas adalah perusahaan memiliki sumber daya yang profesional dengan kinerja terbaik dalam menjalankan fungsi operasional secara menyeluruh. Dengan Kinerja karyawan yang optimal tersebut dapat mendukung usaha pencapaian tujuan perusahaan di masa yang akan datang.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam (Mulyadi, 2015) “Kinerja adalah satu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan”. Perusahaan dalam kegiatan usahanya selalu menantikan suatu hasil kinerja yang baik dari karyawannya. Salah satu faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan adalah kesungguhan karyawan dalam menerapkan pentingnya disiplin kerja dalam keseharian kerja karyawan tersebut.

Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja. Menurut Robbins, (2001:24) bahwa “motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi”. Bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan intensitas dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi. Kondisi internal yang menimbulkan dorongan, dimana kebutuhan yang tidak terpenuhi akan menimbulkan tegangan yang merangsang dorongan dari dalam diri individu. Dorongan ini menimbulkan perilaku pencarian untuk menemukan tujuan tertentu. Apabila ternyata terjadi pemenuhan kebutuhan, maka akan terjadi pengurangan tegangan. Karyawan yang termotivasi berada dalam kondisi tegang dan berupaya mengurangi ketegangan dengan mengeluarkan upaya untuk kembali segar.

Motivasi kerja sebagai motor penggerak yang paling vital dalam sebuah pencapaian kinerja. Tanpa motivasi pegawai tidak akan berhasil untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan secara maksimal karena tidak ada kemauan yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri, yang muncul hanyalah rutinitas. Faktor motivasi kerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul dalam melaksanakan tugas abdi negara sangatlah menentukan keberhasilan kinerja

Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul. Motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada pada diri seseorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri, atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan (Winardi, 2001:45).

Menurut Brantas (2009:101) bahwa motivasi ini merupakan subjek yang penting bagi manajer, karena menurut definisi manajer harus bekerja dengan melalui orang lain. Manajer perlu memahami orang-orang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhi untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi. Motivasi sebagai suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan agar mau bekerja secara berhasil, sehingga mencapai keinginan para karyawan sekaligus tercapai tujuan organisasi. Motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya.

Orang mau bekerja untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan yang disadari (*conscious needs*) maupun kebutuhan/keinginan yang tidak disadari (*unconscious needs*), demikian juga orang mau bekerja untuk mendapatkan kebutuhan fisik, non fisik dan mental. Salah satunya adalah insentif yang diterima. 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. Mereka akan merasa lebih dihargai lagi apabila menerima berbagai fasilitas dan simbol-simbol status lainnya dari perusahaan dimana mereka bekerja.

Kepuasan kerja merupakan keadaan penting yang harus dimiliki setiap pegawai yang bekerja, dimana manusia tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan mereka akan bekerja dengan penuh gairah serta bersungguh-sungguh sehingga kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan akan meningkat (Kunartinah, 2012). Dermawan, dkk (2012:173) membuktikan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Motivasi dan harapan karyawan untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai

membuat karyawan bekerja secara maksimal demi tercapainya kinerja yang tinggi bagi karyawan. Murty dan Hudiwinarsih (2012) menyatakan bahwa seorang karyawan yang termotivasi akan bersifat energik dan bersemangat, dan sebaliknya seorang karyawan dengan motivasi yang rendah akan sering menampilkan rasa tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya yang mengakibatkan kinerja mereka menjadi buruk dan tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Sulistyani et al. (2003:190) dalam Utomo (2010) menyebutkan bahwa kepuasan karyawan secara subjektif berasal dari kesimpulan yang berdasarkan pada perbandingan antara apa yang diterima karyawan dibandingkan dengan apa yang diharapkan dan diinginkan. Tinggi atau rendahnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan juga tergantung dari peranan pemimpin dalam perusahaan tersebut, kepemimpinan yang baik merupakan kunci dalam manajemen yang mempunyai peran penting dalam strategi dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Pemimpin yang baik yaitu pemimpin yang mampu merencanakan, mengalokasikan, menggerakkan serta bersikap adil kepada seluruh karyawannya sehingga karyawan merasa puas dengan pekerjaannya yang pada akhirnya mereka dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Kepuasan kerja sangat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas hariannya dalam perusahaan.

Karyawan yang tidak puas dalam bekerja akan terlihat tidak bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan. Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi dalam suatu perusahaan. Rendahnya kepuasan karyawan ini biasanya terlihat dari berbagai aspek, salah satunya yaitu kurangnya kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sehingga terjadi keterlambatan dalam mengerjakan laporan, serta menurunnya efektifitas dan efisiensi kerja. Kepuasan kerja karyawan adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan perusahaan. Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas akan memiliki motivasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka (Hasibuan, 2008).

Pengelolaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai upaya penerapan manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kebijakan prosedural dan praktik mengelola atau mengatur orang di bank, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mengelola karyawan bank diperlukan seni tertentu, guna melahirkan karyawan yang profesional dan memiliki kinerja tinggi. Masalah mendasar yang sering dihadapi perusahaan adalah bagaimana pengelolaan sumber daya manusia supaya mereka bersedia melakukan tugas dengan sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Terdapat hubungan yang erat antara penghargaan dan prestasi para karyawan. Di dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, usaha yang dilakukan perusahaan tidak bisa lepas dari berbagai faktor, diantaranya kompensasi yang diberikan kepada karyawan dan motivasi yang ada dalam diri karyawan.

Tidak hanya faktor ketrampilan, kemampuan dan penguasaan kerja karyawan yang harus dikembangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Namun perusahaan juga harus memperhatikan pula faktor pemberian kompensasi sebagai salah satu motif bagi karyawan untuk bekerja. Pemberian kompensasi bagi karyawan merupakan kewajiban bagi perusahaan yang harus dipenuhi tepat waktu, dilakukan secara adil dan berdasarkan hasil kerja. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Setiap perusahaan memiliki perbedaan sistem kompensasi, sistem disesuaikan dengan visi, misi, dan tujuannya. Menurut Simamora (1997) kompensasi terdiri dari Kompensasi Finansial (bayaran pokok, bayaran prestasi, bayaran insentif, bayaran tertanggung, program perlindungan, bayaran diluar jam kerja, fasilitas) dan Kompensasi Nonfinansial (pekerjaan dan lingkungan kerja).

Pemberian kompensasi dari perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh di dalam pemilihan untuk bekerja di sebuah organisasi. Pemberian kompensasi yang tepat bagi keinginan karyawan maupun kemampuan perusahaan, akan menciptakan hubungan kerjasama yang sehat untuk kemajuan kinerja perusahaan. Selain itu, kompensasi yang sesuai dengan keinginan karyawan atas pekerjaannya dapat memacu semangat karyawan untuk bekerja lebih baik dari waktu ke waktu, sehingga memberikan pengaruh positif bagi

peningkatan hasil kerja karyawan. Kepuasan terhadap besarnya kompensasi merupakan elemen utama terciptanya kepuasan kerja. Selain itu, kepuasan kompensasi juga berperan membentuk sikap seorang karyawan dalam bekerja. Menurut Simamora (1997) kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan dan kinerja, sebagai umpan balik yang dapat menjadikan karyawan menyesuaikan perilakunya.

Kompensasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena salah satu alasan utama seseorang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dari imbalan yang mereka terima dari bekerja. Menurut Hasibuan (2012:118) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Salah satu tujuan pemberian kompensasi adalah —pemberian kompensasi yang memadai adalah suatu penghargaan terhadap prestasi kerja para . Hal tersebut selanjutnya akan mendorong kinerja sesuai yang diinginkan organisasi (Sedarmayanti 2009:2004) atau dapat disebut juga menghargai prestasi kerja. Suatu instansi atau perusahaan harus dapat menentukan sistem kompensasi yang sesuai dengan kemampuannya supaya karyawan yakin dan mengerti bahwa apa yang mereka terima telah sesuai dengan apa yang mereka kerjakan, maka karyawan akan termotivasi dalam bekerja. Sedangkan bila kompensasi tidak memadai maka kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan akan menurun.

Dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana **Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh disiplin kerja, motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan secara simultan dan secara parsial ?.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan teori dalam perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Untuk dapat mengetahui pengaruh temuan audit, tindak lanjut hasil pemeriksaan, determinan opini dalam pemberian opini audit serta kompleksitas operasi perusahaan terhadap pengungkapan laporan keuangan kementerian/lembaga.

3. Bagi Almamater

Untuk memberikan informasi tentang analisis kompetensi internal auditor dan *fee* audit dalam meningkatkan kualitas laporan audit. Dan sekaligus sebagai referensi bagi pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2008:67), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan keadaan atau semangat yang dimiliki oleh seseorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Menurut Rivai (2004:309), kinerja karyawan merupakan perilaku yang nyata kurang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Mahsun (2009:25) mendefinisikan kinerja (performance) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya. Menurut Davis (2002:43), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah “faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation)”. Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier dalam As'ad, (2008:47) sebagai “kesuksesan seseorang

di dalam melaksanakan suatu pekerjaan”. Lebih tegas lagi Lawler and Poter menyatakan bahwa kinerja adalah “succesfull role achievement” yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (As’ad, 2008:47). Dari batasan tersebut di atas menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Pada prinsipnya penilaian adalah merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya (Prawirosentono, 1992:12).

Mahsun (2009:26) berpendapat terdapat 4 (empat) elemen pokok untuk mengukur kinerja, antara lain: 1) Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi 2) Merumuskan indikator dan ukuran kinerja, 3) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi, 4) Evaluasi kinerja. Dalam organisasi publik, sistem penilaian kinerja sangat diperlukan karena mempunyai peranan kunci dalam proses pengawasan kerja. Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan pengukuran kontribusi pegawai terhadap organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Hasibuan (2010:89-90) menjelaskan penilaian kinerja pegawai berguna bagi perusahaan dan bermanfaat bagi pegawai. Oleh karena itu tujuan dan kegunaan penilaian kinerja, sebagai berikut:

1) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian, dan penetapan besarnya balas jasa.

2) Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya.

3) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan di dalam perusahaan.

4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja, dan peralatan kerja.

5) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.

6) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai tujuan untuk mendapatkan performance kerja yang baik.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam (Mulyadi, 2015)“ Kinerja adalah satu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan”. Perusahaan dalam kegiatan usahanya selalu menantikan suatu hasil kinerja yang baik dari karyawannya. Salah satu faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan adalah kesungguhan karyawan dalam menerapkan pentingnya disiplin kerja dalam keseharian kerja karyawan tersebut. Upaya meningkatkan kinerja karyawan perusahaan menempuh berbagai cara misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, pendidikan, dan pelatihan (Agiel Puji Damayanti, 2013). Dengan semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, sebuah perusahaan harus memiliki sistem kompensasi yang memadai terutama dalam hubungannya dengan motivasi kerja karyawan seharusnya dimiliki oleh suatu perusahaan, dengan adanya kompensasi yang memadai dan peningkatan motivasi yang dijalankan berhasil, maka seorang karyawan akan termotivasi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan berupaya mengatasi permasalahan yang terjadi (Murty dan Hudiwinarsih, 2012).

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja dari karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dijelaskan menurut Mangkunegara (2009:67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah:

1. Faktor Kemampuan (ability) Secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan nyata (knowledge +skill). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi (Motivation) Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

B. Disiplin Kerja

Pengertian disiplin kerja dapat diartikan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik (Hasibuan, 2013:193). Menurut Mangkunegara (2008:129), mengemukakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksana manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Menurut Anoraga (2009:46), disiplin adalah latihan batin dan watak dengan maksud supaya perbuatannya selalu mentaati tata tertib dan ketaatan pada aturan tata tertib.

Kehidupan dalam suatu perusahaan akan sangat membutuhkan ketaatan dari anggota-anggotanya pada peraturan dan ketentuan yang berlaku pada perusahaan tersebut. Dengan kata lain, disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja.

Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

T.Hani Handoko (1994-2008) membagi 3 disiplin kerja yaitu :

1. Disiplin Preventif yaitu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendukung para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan sehingga penyelewengan dapat dicegah.
2. Disiplin Korektif yaitu kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut tindakan disiplin.
3. Disiplin Progresif yaitu kegiatan yang memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang. Tujuan dari disiplin

progresif ini agar karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan korektif sebelum mendapat hukuman yang lebih serius.

Disiplin kerja perusahaan atau instansi dapat dikatakan baik. Leteiner & Levine, menurut terjemahan (Soejono, 2000:67)

1. Ketepatan waktu Tepat diartikan bahwa tidak ada selisih sedikitpun, tidak kurang dan tidak lebih, persis. Sedangkan waktu adalah serangkaian saat yang telah lewat, sekarang, dan yang akan datang berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu adalah hal keadaan tepat tidak ada selisih sedikitpun bila waktu yang ditentukan tiba.
2. Ketaatan pada peraturan Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik, untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut.
3. Kemampuan memelihara peralatan kantor Peralatan adalah salah satu penunjang kegiatan, agar kegiatan tersebut berjalan dengan lancar. Dengan penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya dapat mengurangi resiko atau kerusakan peralatan yang lebih berat. Merawat dan memelihara merupakan salah satu wujud tanggung jawab dari karyawan.

C. Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (motivation) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Berikut ini beberapa pengertian motivasi dari para ahli, sebagai berikut:

- a) Berendoom dan Stainer dalam Sedarmayanti (2000:20) mendefinisikan “motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktivitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan”.
- b) Hasibuan (2010:141) mendefinisikan “motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.”

- c) Gibson (1996:185) mendefinisikan “motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku”. Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan, dan itu jarang muncul dengan sia-sia. Kata butuh, ingin, hasrat dan penggerak semua sama dengan motif yang asalnya dari kata motivasi.
- d) Flippo dalam Brantas (2009:101) bahwa motivasi adalah directing or motivation is essence, it is a skill in aligning employee and organization interest so that behavior result in eachievement of emrployee want simultaneously with attainment of organizational objectives.

Menurut Mangkunegara (2009:63) bahwa teori-teori motivasi dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Teori motivasi dengan pendekatan isi, lebih banyak menekankan pada faktor apa yang membuat karyawan melakukan suatu tindakan tertentu. Contoh teori motivasi Abraham Maslow. Seorang berperilaku/ bekerja, karena dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Kebutuhan didefinisikan suatu kesejangan atau pertentangan yang di alami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila pegawai kebutuhannya tidak terpenuhi maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya jika kebutuhannya terpenuhi maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasny. Lima kebutuhan manusia menurut Maslow, antara lain: physiological needs (kebutuhan fisik), security or safety needs (kebutuhan keselamatan), affiliation or acceptance (kebutuhan sosial), esteem or status needs (kebutuhan akan penghargaan prestise), dan self actualization (aktualisasi diri) (Maslow dalam Brantas, 2009:105).
- b. Teori motivasi dengan pendekatan penguat, lebih menekankan pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan suatu tindakan dilakukan atau yang dapat mengurangi suatu tindakan. Contoh teori motivasi dari Skinner (operant conditioning).
- c. Teori motivasi dengan pendekatan proses, tidak hanya menekankan pada faktor apa yang membuat karyawan bertindak, tetapi juga bagaimana karyawan tersebut termotivasi. Contoh teori motivasi berprestasi dari Clelland. Motivasi berprestasi dapat diartikan sebagai suatu kekuatan yang mendorong diri seseorang untuk

mengerjakan atau melaksanakan suatu kegiatan ataupun tanggungjawab secara maksimal agar tercapai suatu prestasi kerja yang tinggi.

D. Kompensasi

Sedarmayanti (2010:239) menyatakan bahwa: —Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh segala balas jasa untuk kerja mereka. Dalam suatu organisasi masalah kompensasi merupakan masalah yang sangat kompleks, namun penting bagi karyawan maupun organisasi itu sendiri. Pemberian kompensasi bagi harus mempunyai dasar yang rasional, namun demikian faktor emosional dan prikemanusiaan tidak boleh diabaikan.

Sedangkan Handoko dalam Eddy Sutrisno (2011:183) menjelaskan kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Dari beberapa pendapat di atas, peneliti merangkum pemahaman bahwa salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan prestasi kerja, motivasi kerja adalah melalui kompensasi, sehingga kompensasi menjadi kunci pemecahan bagaimana membuat karyawan berbuat sesuai dengan keinginan organisasi perusahaan. Pada gilirannya, melalui kompensasi, perusahaan dapat mengembangkan dan mendesain program untuk memastikan bahwa perusahaan memberi imbalan atas perilaku dan hasil kinerja karyawan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2012:121) tujuan pemberian kompensasi antara lain adalah:

- a. Ikatan kerjasama. Dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerjasama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- b. Kepuasan kerja. Dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
- c. Motivasi. Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.

- d. Disiplin. Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar, maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.

Notoadmodjo dalam Eddy Sutrisno (2011:188) merinci tujuan kompensasi sebagai berikut:

- a. Menghargai prestasi kerja. Pemberian kompensasi yang memadai adalah suatu penghargaan terhadap prestasi kerja para nya. Hal tersebut selanjutnya akan mendorong kinerja sesuai yang diinginkan organisasi.
- b. Menjamin keadilan. Dengan adanya sistem kompensasi yang baik, akan menjamin adanya keadilan diantaranya dalam organisasi, masing-masing akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan tugas, fungsi, jabatan, dan prestasi kerjanya.
- c. Mempertahankan. Dengan sistem kompensasi yang baik, para akan lebih betah dan bertahan bekerja pada organisasi itu. Hal ini berarti mencegah keluarnya dari organisasi untuk mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan.
- d. Memperoleh yang bermutu. Dengan sistem kompensasi yang baik akan menarik lebih banyak calon. Dengan banyaknya calon maka peluang untuk memilih yang bermutu akan lebih banyak.
- e. Pengendalian biaya. Dengan sistem pemberian kompensasi yang baik akan mengurangi seringnya pelaksanaan rekrutmen, sebagai akibat dari makin seringnya yang keluar.

Hal ini berarti penghematan biaya untuk rekrutmen dan seleksi calon karyawan baru.

Ada 2 (dua) sistem kompensasi menurut pendapat Hasibuan (2012:123124) yaitu sistem waktu dan sistem hasil:

- a. Sistem waktu. Dalam sistem ini besarnya kompensasi (gaji dan upah) ditetapkan berdasarkan standar waktu seperti jam, minggu atau bulan. Sistem waktu biasanya ditetapkan jika prestasi kerja sulit diukur perunitnya dan bagi karyawan tetap kompensasinya dibayar atas sistem waktu secara periodik setiap bulannya. Besar kompensasi sistem waktu hanya didasarkan kepada lamanya bekerja bukan dikaitkan kepada prestasi kerjanya.

- b. Sistem Hasil. Dalam sistem hasil ini, besarnya kompensasi yang dibayar selalu didasarkan kepada banyaknya hasil yang dikerjakan bukan kepada lamanya waktu mengerjakannya. Sistem hasil ini tidak dapat diterapkan kepada karyawan tetap.

Sebagai Indikator, ada dua bentuk kompensasi , yaitu bentuk langsung dan tidak langsung. Hal ini sesuai pernyataan Mangkunegara (2013:85-86) bahwa ada dua bentuk kompensasi yaitu:

- a. Upah dan Gaji. Upah adalah pembayaran berupa uang untuk pelayanan kerja atau uang yang biasanya dibayarkan kepada secara per jam, per hari, per setengah hari. Sedangkan gaji merupakan uang yang dibayarkan kepada atas jasa pelayanannya yang diberikan secara bulanan. Prinsip upah dan gaji, yaitu tingkat bayaran, struktur bayaran, menentukan bayaran secara individu, metode pembayaran, dan kontrol pembayaran. Tingkat bayaran bisa diberikan tinggi, rata-rata atau rendah bergantung pada kondisi perusahaan. Artinya, tingkat pembayaran bergantung pada kemampuan perusahaan membayar jasa nya. Struktur pembayaran berhubungan dengan rata-rata bayaran, tingkat pembayaran, dan klasifikasi jabatan dip perusahaan. Penentuan bayaran individu perlu didasarkan pada rata-rata tingkat bayaran, tingkat pendidikan, masa kerja dan prestasi kerja. Metode pembayaran, ada dua metode pembayaran yaitu metode pembayaran yang didasarkan pada waktu (per jam, per hari per minggu, per bulan). Kedua, metode pembayaran yang didasarkan pada pembagian hasil. Kontrol pembayaran merupakan pengendalian secara langsung dan tak langsung dari biaya kerja. Pengendalian biaya merupakan faktor utama dalam administrasi upah dan gaji. Tugas mengontrol pembayaran adalah pertama, mengembangkan standard kompensasi dan meningkatkan fungsinya. Kedua, mengukur hasil yang bertentangan dengan standar yang tetap. Ketiga, meluruskan perubahan standar pembayaran upah.
- b. Benefit (keuntungan) dan pelayanan. Benefit adalah nilai keuangan (moneter) langsung untuk yang secara cepat dapat ditentukan. Sedangkan pelayanan adalah nilai keuangan (moneter) langsung untuk yang tidak dapat secara mudah ditentukan. Program benefit bertujuan untuk mengecilkan turnover, meningkatkan modal kerja, dan meningkatkan keamanan. Adapun kriteria program benefit

adalah biaya, kemampuan membayar, kebutuhan, kekuatan kerja, tanggung jawab sosial, reaksi kekuatan kerja, dan relasi umum. Sedangkan program pelayanan adalah laporan tahunan untuk, adanya tim olahraga, kamar tamu, kafetaria, surat kabar perusahaan, bantuan hukum, fasilitas ruang baca dan perpustakaan, pemberian makan siang, adanya fasilitas medis, dokter perusahaan, tempat parkir, ada program rekreasi atau darmawisata. Menurut Handoko dalam Eddy Sutrisno (2011:183-184) dimensi kompensasi meliputi kompensasi langsung dan tidak langsung yaitu:

(a) Kompensasi langsung meliputi: gaji/upah dan insentif.

(b) Kompensasi tidak langsung meliputi : fasilitas kantor, asuransi, transportasi.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015 : 53-55) jenis penelitian dilihat dari tingkat eksplanasi :

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan, atau berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui nilai pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tiga perusahaan BUMN kota Palembang, yang akan dijelaskan dalam tabel dibawah ini :

Tabel III.1

Daftar perusahaan BUMN di Kota Palembang

No.	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan
1.	PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.	Jln. Abikusno Cokrosuyono Kertapati Palembang 30258
2.	PT. PLN (Persero) Unit Induk Pengembangan Sumatera Bagian Selatan	Jl. Residen Abdul Rozak, 2 Ilir, Kec, Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30163
3.	PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Jln. Jendral Ahmad Yani No 541, 13 Ulu, Kec, Seberang Ulu II, Kota Palembang 20116
4.	PT. IPC Terminal Peti Kemas Area Palembang	Jln. Mayor Mamet Sastrawirya No. 2 Boom Baru Kota Palembang 30115
5.	PDAM Tirta Musi	Jl. Rambutan Ujung No. 1, 30 Ilir, Ilir Barat II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129

Sumber : Penulis, 2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang diteliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Nur & Bambang, 2009: 11).

Tabel III. 3

Daftar Populasi Perusahaan BUMN Kota Palembang

No.	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan
1.	PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.	Jln. Abikusno Cokrosuyono Kertapati Palembang 30258
2.	PT. PLN (Persero) Unit Induk Pengembangan Sumatera Bagian Selatan	Jl. Residen Abdul Rozak, 2 Ilir, Kec, Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30163
3.	PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Jln. Jendral Ahmad Yani No 541, 13 Ulu, Kec, Seberang Ulu II, Kota Palembang 20116
4.	PT. IPC Terminal Peti Kemas Area Palembang	Jln. Mayor Mamet Sastrawirya No. 2 Boom Baru Kota Palembang 30115
5.	PDAM Tirta Musi	Jl. Rambutan Ujung No. 1, 30 Ilir, Ilir Barat II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129

Sumber : Penulis, 2019

D. Data yang Diperlukan

Menurut Nur & Bambang (2009: 146-147) data penelitian pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak melalui perantara)

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh orang lain)

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu.

E. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015 : 402-425) dilihat dari segi arau teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Interview (wawancara)

Interview merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

3. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Wawancara dengan komunikasi langsung dengan auditor yang ada di BPK. Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang dilakukan dengan menyebar kepada tim auditpr. Dokumentasi dengan mengumpulkan tulisan, atau karya-karya jurnal dan artikel orang lain.

F. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015 : 13-14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2, yaitu :

a) Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar

b) Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik dari hasil kuesiner, kemudian hasil pengujian tersebut akan dijelaskan menggunakan kalimat-kalimat. Dengan kata lain, analisis kuantitatif terlebih dahulu digunakan kemudian dilanjutkan dengan analisis

kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil kuesioner dengan menggunakan tabulasi (tabelaris) yang berupa penilaian dari hasil pengisian kuesioner.

Menurut Sugiyono (2015 : 132-136) berbagai skala yang dapat digunakan untuk penelitian, yaitu:

- a) Skala *Likert*
- b) Skala Gutman
- c) *Rating Scale*
- d) *Sematic Deferential*

Keempat jenis skala tersebut bila digunakan dalam pengukuran, akan mendapatkan data interval atau rasio. Hal ini tergantung pada bidang yang akan diukur. Pada penelitian ini skala akan digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial.

Pada skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item berupa pernyataan dan pertanyaan. Jawaban pada skala *likert* dapat berupa kata-kata antara lain:

Sangat Setuju	= SS	= 5
Setuju	= S	= 4
Ragu – ragu	= RR	= 3
Tidak Setuju	= TS	= 2
Sangat Tidak Setuju	= STS	= 1

Syarat untuk pengujian analisis dengan menggunakan regresi dengan menggunakan regresi datanya harus interval, maka data yang diperoleh dari kuesioner yang berbentuk ordinal dinaikkan skalanya menjadi interval. Proses menaikkan skala dari ordinal menjadi interval digunakan *software* (program) MSI (*Microsoft Successif Interval*).

2. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pengungkapan laporan keuangan terhadap pemberian pendapat auditor adalah dengan analisis regresi linier berganda untuk menyakinkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, selanjutnya dilakukan uji hipotesis (uji t dan uji f) untuk mengetahui signifikansi dari variabel bebas terhadap variabel terikat serta membuat kesimpulan dan yang terakhir adalah menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program for special Science* (SPSS). Sebelum melakukan analisis, sesuai dengan syarat metode OLS (*Ordinary Least Square*) maka terlebih dahulu harus melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan asumsi klasik.

DAFTAR PUSTAKA

Ardana, K.I., Mujiati N., Utama, M.W., (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Armstrong, Michael, (1990). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, diterjemahkan. Sofyan dan Haryanto, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Kurniadi, Fajar. 2012. *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Apotik Berkah*. Bandung: Universitas Widyatama.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.

M. Kadarisman. 2012. *Manajemen Kompensasi*, Jakarta: Rajawali Pers.

Murty Windy Aprilia dan Hundiwinarsih Gunasti. 2012. “*Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya)*”. *Jurnal The Indonesian Accounting Review*, 2(2).

Susanta, I.W.K., Nadiasa, M., Adnyana, I.B.R. (2013, April). *Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Jasa Konstruksi di Denpasar*. *Jurnal Ilmiah Elektronik Teknik Sipil*, 2(2), 1-8.

Sutrisno, E. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana

Suwati, Y. (2013). *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda*. *Jurnal Ilmu Admisitrasi Bisnis*, 1(1), 4155.

Torang, S. (2013). *Organisasi & manajemen; perilaku, struktur, budaya & perubahan organisasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.

<http://www.fudinzainal.com/image/penelitian/PENGARUHDISIPLINKERJATERHADAPKINERJAKARYAWAN.REKATAMAPUTRAGEGANA.BANDUNG.pdf>

<http://repository.upi.edu/2552/PENGARUHDISIPLINKERJATERHADAPKINERJAKARYAWANDIREKTORATSURATDANPAKETPT.POSINDESIA.BANDUNGFauziawati/oct24,2013.pdf>

**Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap
Employee Wellness pada *Customer Service* PT Bank
Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Musi
Palembang**



Disusun Oleh :

NAMA : MUHAMMAD ISNADHI

NIM : 182510077

Dosen Pengajar : Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / R1

**PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
2019**

**Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Employee Wellness* pada
Customer Service PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor
Cabang Musi Palembang**

Muhammad Isnadhi
Universitas Bina Darma

Abstrak :

Beban kerja dan stress kerja yang berlebihan sebagian pernah dialami oleh pegawai. Stress kerja bisa memberi efek positif salah satunya dapat memacu pegawai untuk bekerja lebih giat lagi. Namun bila berlebihan maka akan menimbulkan dampak negatif terutama pada kinerja karyawan yang akhirnya akan bermuara pada tingkat *employee wellness*. Oleh karena itu stres kerja harus dicegah dan diminimalisir. Hal ini juga terjadi kepada Customer Service perbankan dimana mereka harus dituntut untuk tampil menarik dan cekatan dalam melayani nasabah, meskipun beban kerja yang banyak dan beragam. Sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap *employee wellness*. Dimana penelitian ini saya khususkan dan pengardi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Musi Palembang.

Kata Kunci : Beban kerja, stress kerja dan kebahagiaan pegawai

Abstract:

Workload and excessive work stress have been experienced partly by employees. Work stress can have a positive effect, one of which can spur employees to work harder. However, if it is excessive, it will have a negative impact, especially on employee performance which will ultimately lead to employee wellness. Therefore work stress must be prevented and minimized. This also happens to banking Customer Service where they must be demanded to appear attractive and agile in serving customers, despite the numerous and varied workloads. Therefore this study was conducted to find out how the influence of workload and work stress on employee wellness. Where I specialize in this research and pengardi PT PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Musi Palembang Branch Office.

Keywords: Workload, work stress and employee wellness.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia perbankan persaingan antar bank tidak dapat dielakkan lagi. Setiap bank mempunyai strategi masing-masing dalam bentuk produk dan program untuk menarik masyarakat menyimpan dananya pada bank tersebut. Dengan adanya persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Beban kerja pegawainya secara

bertambah karena dengan target yang harus dikejar apalagi untuk *Customer Service* BNI yang saat ini tidak hanya menjalankan senyum, sapa dan salam tetapi juga harus menjadi *financial advisor* bagi nasabah. Beban kerja yang tinggi akan menyebabkan stres yang dialami oleh *Customer Service*. Sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kebahagiaan pegawai itu sendiri.

Sasono (2004:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*). Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan- tuntutan pekerjaan yang kemudian menjadi tekanan terhadap dirinya sendiri. Apabila karyawan mengalami stress kerja, maka dapat berpengaruh terhadap psikis karyawan di kantor. Beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan stres dan pada akhirnya akan menyebabkan menurunnya kebahagiaan pegawai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Beban Kerja terhadap Employee Wellness Customer Service pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang.
2. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap Employee Wellness Customer Service pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap Kebahagiaan Pegawai Customer Service pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang
2. Untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja terhadap Kebahagiaan Pegawai Customer Service pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah secara teoritis dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah di pelajari dengan kenyataan yang ada pada perusahaan atau dunia kerja. Sedangkan secara praktis dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini, yaitu:

1. Bagi pihak perusahaan yaitu memberi masukan tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kebahagiaan pegawai di masing-masing perbankan, sehingga

dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun strategi Sumber Daya Manusia dalam menghadapi persaingan.

2. Untuk memberikan sumbangan berupa masukan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1. Beban Kerja

Menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Gibson (2009) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

Selanjutnya berdasarkan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal.

Menurut Gibson (2009), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu:

1. Time pressure (tekanan waktu)

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (*dead line*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan kuantitatif ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

2. Jadwal kerja atau jam kerja

Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stres di lingkungan kerja. Hal ini berhubungan dengan penyesuaian waktu antara pekerjaan dan keluarga terutama jika pasangan suami-istri sama-sama bekerja. Jadwal kerja standar adalah 8 jam sehari selama seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: *night shift*, *long shift*, *flexible work schedule*. Dari ketiga tipe jadwal kerja tersebut, *long shift* dan *night shift* dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

3. Role ambiguity dan *role conflict*

Role ambiguity atau kemenduaan peran dan *role conflict* atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya.

Hal ini dapat sebagai hal yang mengancam atau menantang.

4. Kebisingan, dapat mempengaruhi pekerja dalam hal kesehatan dan *performancenya*. Pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising dapat mempengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan otomatis

mengganggu pencapaian tugas sehingga dapat dipastikan semakin memperberat beban kerjanya.

5. *Information overload*,

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Kemajemukan teknologi dan penggunaan fasilitas kerja yang serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima, dimana masing-masing menuntut konsekuensi yang berbeda dapat mempengaruhi proses pembelajaran pekerja dan efek lanjutannya bagi kesehatan jika tidak tertangani dengan baik.

6. *Temperature extremes* atau *heat overload*. Sama halnya dengan kebisingan, faktor kondisi kerja yang beresiko seperti tingginya temperatur dalam ruangan juga berdampak pada kesehatan. Hal ini utamanya jika kondisi tersebut berlangsung lama dan tidak ada peralatan pengamanannya.

7. *Repetitive action*.

Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang, seperti pekerja yang menggunakan komputer dan menghabiskan sebagian besar waktunya dengan mengetik, atau pekerja *assembly line* yang harus mengoperasikan mesin dengan prosedur yang sama setiap waktu atau dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat. Aspek ergonomi dalam *lay out* tempat kerja.

8. Tanggung jawab

Setiap jenis tanggung jawab (*responsibility*) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap orang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebaliknya semakin banyak tanggung jawab terhadap barang, semakin rendah indikator tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

2. Stres Kerja

Siagian (2012) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar.

Suwatno dan Priansa (2011) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul apabila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Menurut Ivancevich dalam Suwatno dan Priansa (2011) stres kerja merupakan respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan individu yang merupakan suatu

konsekuensi dari tindakan, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menematkan tuntutan fisik dan psikologis yang berlebihan terhadap seseorang.

Menurut Sunyoto (2013), stres dapat disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Penyebab fisik.

Antara lain: a). Kebisingan. Kebisingan terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui bahwa terlalu tegang juga menyebabkan hal yang sama. b). Kelelahan. Kelelahan dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres. c). Pergeseran prestasi. Mengubah pola kerja yang terus menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama. d). Jetlag. Jetlag adalah jenis kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga mempengaruhi irama tubuh seseorang. Untuk itu disarankan bagi mereka yang baru menempuh perjalanan jauh dimana terdapat perbedaan waktu agar beristirahat minimal 24 jam sebelum melakukan sesuatu aktivitas.

2. Suhu dan kelembapan.

Bekerja dalam ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembapan yang rendah.

3. Beban kerja.

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

4. Sifat pekerjaan

antara lain: a). Situasi baru dan asing. Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan merasa sangat tertekan sehingga dapat menimbulkan stres. b). Ancaman pribadi. Suatu tingkat kontrol (pengawasan) yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang merasa terancam kebebasannya. c). Percepatan. Stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan. d). Ambiguitas. Kurang kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan. e). Umpan balik. Standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka. Di samping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekan karyawan.

5. Kebebasan.

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal itu dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

6. Kesulitan.

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami istri. Masalah keuangan, perceraian dapat mempengaruhi prestasi kerja. Hal-hal seperti ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

Menurut Siagian (2012), pada dasarnya berbagai sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaanpun dapat beraneka ragam seperti beban tugas yang terlalu berat, desakan waktu, penyeliaan yang kurang baik, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, ketidakjelasan peranan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi, prestasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya, konflik antara karyawan dengan pihak didalam dan di luar kelompok kerjanya, perbedaan system nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya.

3. Kebahagiaan Pegawai/ *Employee Wellness*

Kebahagiaan di tempat kerja sangat penting bagi individu karena individu yang bahagia di tempat kerja memiliki perasaan positif yang membuat individu puas, produktif, dan turnover rendah sehingga menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas (Ningsih, 2013). Intinya individu yang bahagia di tempat kerja akan berdampak positif dan negatif bagi instansi. Dengan melihat adanya dampak positif dan negatif yang didapatkan dari individu yang bahagia dan tidak bahagia, instansi dapat meningkatkan kebahagiaan individu dalam bekerja. Namun untuk meningkatkan kebahagiaan individu dalam bekerja, penting untuk terlebih dahulu mengetahui faktor yang membuat individu bahagia dalam bekerja.

Seligman (2005) menjelaskan kebahagiaan merupakan konsep yang mengacu pada emosi positif yang dirasakan individu serta aktivitas-aktivitas positif yang disukai oleh individu. Menurut Lopez dan Snyder (2007) kebahagiaan merupakan kondisi emosi positif yang secara subjektif didefinisikan oleh setiap orang. Lyubomirsky (2007) menyebutkan kebahagiaan sebagai penilaian subyektif dan global dalam menilai diri sebagai orang yang bahagia atau tidak. Hal ini beranjak dari pemikiran bahwa kebahagiaan dinilai berdasarkan kriteria-kriteria subyektif yang dimiliki individu.

Menurut Biswas, Diener dan Dean (2007) kebahagiaan merupakan kualitas dari keseluruhan hidup manusia apa yang membuat kehidupan menjadi baik secara keseluruhan seperti kesehatan yang lebih baik, kreativitas yang tinggi, pendapatan yang lebih tinggi dan tempat kerja yang baik. Dari beberapa pengertian ahli di atas, disimpulkan bahwa kebahagiaan adalah suatu kondisi emosi positif dan aktivitas positif yang dirasakan oleh individu secara subyektif dalam menilai diri sebagai individu yang bahagia atau tidak sehingga secara keseluruhan kualitas kehidupan menjadi baik.

Maka dari itu, kebahagiaan dapat dipengaruhi oleh budaya, kepribadian, pernikahan, dukungan sosial, persahabatan, kesehatan, agama dan spritualitas serta kerjasama dengan rekan-rekan. Sementara kerja didefinisikan sebagai aktivitas untuk mencapai tujuan (Anaroga, 2009) dan Malayu (2009) mengatakan kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan

mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan, dengan demikian disimpulkan bahwa kerja merupakan sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang dalam melakukan pekerjaan untuk sesuatu yang hendak dicapai.

Kebahagiaan di tempat kerja merupakan perasaan positif yang dimiliki individu disetiap waktu kerja, karena individu tersebut mengetahui, mengelola dan mempengaruhi dunia kerjanya sehingga mampu memaksimalkan kinerja dan memberikan kepuasan bagi dirinya dalam bekerja (Pryce dan Jones, 2010). Pada penelitian ini kebahagiaan di tempat kerja didefinisikan sebagai kondisi emosi positif dan aktivitas positif yang dirasakan oleh individu secara subyektif dalam menilai diri sebagai individu yang bahagia atau tidak dalam melakukan aktivitas pekerjaan di tempat kerja.

Aspek-aspek kebahagiaan di tempat kerja antara lain gaji, jam kerja, rekan kerja, lingkungan kerja, manajemen, kepribadian dan sikap. Selain itu, nilai pekerjaan memiliki dampak yang besar pada kebahagiaan individu di tempat kerja (Suojanen, 2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi individu bahagia di tempat kerja yakni kepribadian, budaya, pernikahan, dukungan sosial, persahabatan, kesehatan, agama dan spiritualitas, serta kerjasama (Carr, 2004).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 35 orang dan merupakan Customer Service di Kantor Cabang Musi Palembang. Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan adalah:

1. Variabel kebahagiaan : diukur dengan menggunakan skala kebahagiaan berdasarkan konsep *Ryff Psychological Well-being Scale* (Ryff & Keyes, 1995).
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan menggunakan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dikemukakan oleh Setiawan (2013)

Daftar Pustaka

PROPOSAL TESIS

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI, DAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**



Peni Oktasari (182510078)

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat-Nya sehingga proposal tesis ini dapat dibuat. Adapun isi dari proposal ini terdiri dari tiga Bab. Bab I Pendahuluan yang memuat Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, Asumsi dan Batasan, Manfaat. Bab II memuat kajian pustaka yang berhubungan dengan penerapan siklus pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Bab III memuat tentang jenis penelitian, metode penelitian, lokasi penelitian, data penelitian, analisis data, dan populasi sampel penelitian.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Palembang, November 2019

Penulis

(Peni Oktasari)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tulisan ini membahas pendekatan human capital untuk mengelola sumber daya manusia yang lebih produktif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan human capital menerapkan lima komponen utama, yaitu individual capability, individual motivation, the organization climate, workgroup effectiveness dan leadership. Menyadari pentingnya peran sumber daya manusia dalam kegiatan perusahaan, maka hendaknya perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin karena kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana, melainkan juga pada faktor manusianya. Berdasarkan pengamatan masih banyak perusahaan di Indonesia yang belum menerapkan pendekatan human capital secara optimal. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penerapan komponen human kapital belum optimal terutama pada aspek individual capability dan individual motivation.

Sumber daya perusahaan adalah semua faktor baik sumber daya yang berwujud (tangible asset) maupun yang tidak berwujud (intangible asset). Human capital merupakan salah satu komponen utama dari intangible asset yang dimiliki perusahaan. Namun selama ini biasanya penilaian terhadap kinerja perusahaan lebih banyak menggunakan sumber daya yang bersifat tangible asset.

Dengan demikian human capital bukanlah memposisikan manusia sebagai modal layaknya mesin sehingga seolah-olah manusia sama dengan mesin. Namun human capital justru bisa membantu pengambil keputusan untuk memfokuskan pembangunan manusia dalam rangka peningkatan mutu organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus dapat melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan, dan juga untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Human capital management merupakan pengembangan baru dari human resource management, dimana perbedaannya adalah pada filosofi mendasar yang

melekat pada kedua pendekatan tersebut. Pendekatan human capital merupakan suatu pemikiran yang menganggap bahwa manusia merupakan suatu bentuk capital atau barang modal sebagaimana barang-barang modal lainnya dan atau sebagai asset perusahaan. Pengertian human capital menekankan pada pengertian bahwa manusia merupakan salah satu modal utama dalam perusahaan dengan nilai dan jumlah yang tidak terhingga, yang dapat dikelola dalam suatu proses, yang pada akhirnya dapat menghasilkan value yang lebih bagi perusahaan.

Pada human resource, manusia dianggap sebagai sumber daya. Dengan pengertian tersebut perusahaan beranggapan bahwa manusia dapat habis apabila dieksploitasi secara berlebihan. Dengan dasar pengertian ini pula, banyak perusahaan yang mengartikan bahwapengadaan dan pemeliharaan sumber daya manusia memerlukan biaya yang tidak sedikit, namun perusahaan tidak memperoleh banyak manfaat yang sepadan dari padanya.

Menurut Larkan (2008:57), “Human capital lahir didasari oleh fenomena bahwa pada abad 21 ini kesadaran manajemen perusahaan dalam pengelolaan SDM semakin tinggi. Perusahaanperusahaan mulai menyadari bahwa kinerja perusahaan bukan hanya ditentukan oleh capital yang berupa finansial, mesin, teknologi, dan modal tetap, melainkan terutama dipengaruhi oleh intangible capital, yaitu sumber daya manusia (SDM)”.

Sekarang ini banyak perusahaan di Indonesia yang sudah memulai mengganti nama bagian, divisi atau departemen human resource management menjadi bagian, divisi atau departemen human capital management. Masalahnya apakah penggantian nama atau istilah tersebut memang sudah benar-benar dipahami sehingga filosofi pendekatan human capital tersebut dan penerapannya sudah sesuai atau penggantian tersebut hanya sekedar ganti namaya saja, sementara isi dan penerapannya tidak berubah. Atas dasar tersebut, penulis tertarik untuk meneliti penerapan human capital tersebut pada PT X.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Pendekatan Human Capital Untuk Pengelolaan Sumber Daya Manusia Yang Lebih Produktif.

C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui bagaimana pendekatan human capital untuk pengelolaan sumber daya manusia yang lebih produktif

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan teori dalam perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Untuk dapat mengetahui pengaruh temuan audit, tindak lanjut hasil pemeriksaan, determinan opini dalam pemberin opini audit serta kompleksitas operasi perusahaan terhadap pengungkapan laporan keuangan kementrian/lembaga.

3. Bagi Almamater

Untuk memberikan informasi tentang analisis pendekatan human capital untuk pengelolaan SDM yang produktif dan sekaligus sebagai referensi bagi pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Human Capital

Human Capital diartikan sebagai manusia itu sendiri yang secara personal dipinjamkan kepada perusahaan dengan kapabilitas individunya, komitmen, pengetahuan, dan pengalaman pribadi. Walaupun tidak sematamata dilihat dari individual tapi juga sebagai tim kerja yang memiliki hubungan pribadi baik di dalam maupun luar perusahaan (Stewart 1997 dalam Totanan 2004).

Menurut Malhotra dan Bontis (dalam Rachmawati dan Wulani, 2004), Human capital merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. Pembentukan nilai tambah dikontribusikan oleh human capital dalam menjalankan tugasnya akan memberikan Sustainable Revenue di masa yang akan datang bagi suatu perusahaan tersebut.

Human capital merupakan nilai tambah bagi perusahaan dalam perusahaan setiap hari, melalui motivasi, komitmen, kompetensi, serta efektivitas kerja tim, nilai tambah yang dapat dikontribusikan oleh pekerja berupa: pengembangan kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan, pemindahan pengetahuan dari pekerja ke perusahaan serta perubahan budaya manajemen (Mayo 2000 dalam Rachmawati et al.2004). Andrew Mayo dalam Ongkodihardjo (2008:40) mendefinisikan “human capital sebagai kombinasi warisan genetik, pendidikan, pengalaman, dan perilaku tentang hidup dan bisnis”.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa human capital merupakan segala sesuatu mengenai manusia dengan segala kapabilitas yang dimilikinya, sehingga dapat menciptakan nilai bagi organisasi untuk mencapai tujuan.

Konsep Human Capital

Menurut Jac Fitz-enZ (2009:45), Human capital muncul akibat dari pergeseran peran sumber daya manusia dalam organisasi dari sebagai beban menjadi asset/modal. Konsep human capital menggagas nilai tambah yang dapat diberikan oleh karyawan (manusia) kepada organisasi tempat mereka bekerja. Chatzkel menyatakan bahwa human capital-lah yang menjadi faktor pembeda dan basis aktual keunggulan kompetitif organisasi. Teori human capital, sebagaimana dinyatakan oleh Ehrenberg dan Smith, mengkonseptualkan bahwa karyawan memiliki serangkaian keterampilan yang dapat “disewakan” kepada organisasi mereka.

Menurut Larkan (2008:57), Human capital lahir didasari oleh fenomena bahwa pada abad 21 ini kesadaran manajemen perusahaan dalam pengelolaan SDM semakin tinggi. Perusahaan-perusahaan mulai menyadari bahwa kinerja perusahaan bukan hanya ditentukan oleh capital yang berupa finansial, mesin, teknologi, dan modal tetap, melainkan terutama dipengaruhi oleh intangible capital, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM).

Seperti dideskripsikan oleh Scarborough dan Elias (2009:61), konsep human capital sebaiknya dipandang sebagai jembatan yaitu mendefinisikan hubungan antara praktik manajemen SDM dengan kinerja bisnis. Mereka menunjukkan bahwa human capital memiliki definisi yang dinamis, implisit, tidak baku, dan kontekstual. Karakteristik ini membuat human capital sulit di evaluasi. Ciri human capital yang sangat penting bagi kinerja perusahaan adalah keluwesan dan kreativitas individu, kemampuan mereka untuk mengembangkan keterampilan seumur hidup, dan merespons berbagai konteks situasi. Mereka menyebutkan bahwa acuan teori human capital adalah manusia dan keterampilan, sementara acuan teori physical capital adalah pabrik dan peralatan.

Manusia sebagai pelaku bisnis memiliki etos kerja produktif, keterampilan, kreativitas, disiplin, profesionalisme, serta memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai IPTEK maupun kemampuan manajemen. Dalam kehidupan yang nyata manusia memegang peranan utama dalam meningkatkan produktifitas dan alat produksi yang canggih serta dituntut menjadi sumber daya

manusia (SDM) yang terampil / ahli. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan.

Human capital merupakan karakteristik sumber daya manusia (SDM) yang ditentukan oleh pengetahuan yang dimiliki yang digunakan untuk menciptakan nilai bagi organisasi (Collin and Clark, 2003:61). Creating value (menciptakan nilai) adalah upaya penciptaan nilai melalui membangun kapabilitas, penguatan arah strategi bisnis, dan mengutamakan peluang istimewa untuk mewujudkan keunggulan daya saing organisasi (Ingham:2007:34). Hasil studi Penning et al (1998:10) menjelaskan bahwa manajemen human capital harus memperhatikan sumber-sumber pengetahuan dan aliran pengetahuan–pengetahuan tersebut. Aliran pengetahuan dimaksudkan sebagai proses perkembangan keahlian dan pelembagaan pengetahuan.

Dalam buku ROI of Human Capital Jac FitzenZ (2009:45) mengungkapkan dorongan untuk mengukur human capital ini merefleksikan perubahan peran manajemen sumber daya manusia dari peran administratif menjadi partner bisnis yang strategis. Lebih lanjut dikatakan orang semakin menyadari bahwa sumber keunggulan bersaing bukan berasal dari desain produk atau layanan yang canggih, strategi pemasaran yang terbaik, desain teknologi, atau manajemen keuangan yang paling cerdas, tetapi berasal dari adanya sistem yang tepat, aktivitas memotivasi, dan mengelola organisasi sumber daya manusia.

Konsep human capital muncul karena adanya pergeseran peranan sumber daya manusia. Human capital muncul dari pemikiran bahwa manusia merupakan intangible asset yang memiliki banyak kelebihan yaitu:

1. Kemampuan manusia apabila digunakan dan disebarakan tidak akan berkurang melainkan bertambah baik bagi individu yang bersangkutan maupun bagi organisasi.
2. Manusia mampu mengubah data menjadi informasi yang bermakna
3. Manusia mampu berbagi intelegensia dengan pihak lain.

Menurut Derek Stokey (2003:41) perlunya human capital pada masa sekarang berdasarkan pada:

1. Kuatnya tekanan persaingan keuntungan finansial dan nonfinansial
2. Pemimpin bisnis dan politik mulai mengakui bahwa memiliki orang yang skill dan motivasi tinggi dapat memberikan perbedaan peningkatan kinerja yang signifikan
3. Terjadi perubahan yang cepat yang ditandai adanya proses dan teknologi yang baru tidak akan bertahan lama apabila pesaing mampu mengadopsi teknologi yang sama. Namun untuk mengimplementasikan perubahan, tenaga kerja yang dimiliki industri harus memiliki skill dan kemampuan yang lebih baik.
4. Untuk tumbuh dan beradaptasi, kepemimpinan organisasi harus mengenali nilai dan kontribusi manusia.

Konsep utama dari human capital menurut Becker (1993:71) adalah bahwa manusia bukan sekedar sumber daya namun merupakan modal (capital) yang menghasilkan pengembalian (return) dan setiap pengeluaran yang dilakukan dalam rangka mengembangkan kualitas dan kuantitas modal tersebut merupakan kegiatan investasi. Pada saat mengoptimalkan dan mengukur Return On Investment (ROI) pada human capital, perlu memahami bagaimana hal tersebut berinteraksi dengan bentuk capital lainnya, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. HC ROI merupakan sejumlah benefit yang diperoleh organisasi atau tingkat pengembalian / profitabilitas dari sejumlah uang yang dikeluarkan untuk membiayai tenaga kerja.

Komponen Human Capital

Menurut Andrew Mayo (2000) dalam Ongkodihardjo (2008:41) bahwa :
“Human Capital memiliki lima komponen yang memiliki peranan yang berbeda dalam menciptakan human capital perusahaan yang pada akhirnya menentukan nilai sebuah perusahaan. Kelima komponen Human Capital tersebut adalah individual capability, individual motivation, the organization climate, workgroup effectiveness dan leadership”.

1. Individual Capability

Kecakapan individu dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan nyata (actual ability) dan kecakapan potensial (potential ability). Kecakapan nyata yaitu kecakapan yang diperoleh melalui belajar (achievement atau prestasi), yang dapat segera didemonstrasikan dan diuji sekarang. Kecakapan potensial merupakan aspek kecakapan yang masih terkandung dalam diri individu dan diperoleh dari faktor keturunan. Kecakapan potensial dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan dasar umum (intelligence atau kecerdasan) dan kecakapan dasar khusus (bakat dan attitudes).

Menurut Mayo (2000) individual capability meliputi lima kriteria, yaitu:

- 1) Personal capabilities, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dari dalam dirinya sendiri, meliputi penampilan, pikiran, tindakan, dan perasaannya.
- 2) Profesional and technical know-how, yaitu kemampuan untuk bersikap profesional dalam setiap situasi dan kondisi serta adanya kemauan untuk melakukan transfer knowledge dari yang senior ke junior.
- 3) Experience, yaitu seseorang yang berkompeten dan memiliki pengalaman yang sudah cukup lama di bidangnya serta memiliki sikap terbuka terhadap pengalaman.
- 4) The network and range of personal contacts, yaitu seseorang dikatakan berkompeten apabila memiliki jaringan atau koneksi yang luas dengan siapa saja terutama orang-orang yang berhubungan dengan profesinya
- 5) The value and attitudes that influence actions, yaitu nilai dan sikap akan mempengaruhi tindakannya di dalam lingkungan kerja seperti memiliki kestabilan emosi, ramah, dapat bersosialisasi, dan tegas.

2. Individual Motivation

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2008:61), “Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”.

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Sikap mental karyawan haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi, dan tujuan). Artinya, karyawan dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi, dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi).

Motivasi dalam berprestasi dapat diartikan sebagai suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan atau mengerjakan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mencapai prestasi. Edward Murray (2008:62) berpendapat bahwa karakteristik orang yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya
2. Melakukan sesuatu dengan mencapai kesuksesan
3. Menyelesaikan tugas-tugas yang memerlukan usaha dan keterampilan
4. Berkeinginan menjadi orang terkenal dan menguasai bidang tertentu
5. Melakukan hal yang sukar dengan hasil yang memuaskan
6. Mengerjakan sesuatu yang sangat berarti
7. Melakukan sesuatu yang lebih baik daripada orang lain

3. The Organization Climate

Budaya organisasi adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi. Berdasarkan hasil riset dari C.O'Reily III, J.Rhatman dan D.F Caldwell (dalam Suwanto, 2009;4) dikemukakan tujuh karakteristik primer yang secara bersama-sama menangkap hakikat budaya suatu organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi dan pengambilan resiko (innovation and risk taking), sejauh mana karyawan didukung untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.

2. Perhatian terhadap detail. Sejauh mana karyawan diharapkan menunjukkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap detail
3. Orientasi hasil. Sejauh mana manajemen memfokuskan pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi orang. Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek pada orang-orang di dalam organisasi itu.
5. Orientasi tim. Sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukan individu.
6. Keagresifan. Berkaitan dengan agresivitas karyawan.
7. Kemantapan. Organisasi menekankan dipertahankannya budaya organisasi yang sudah baik. Suasana kerja yang kondusif akan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang maksimum kepada perusahaan. Karyawan yang merasa puas terhadap perusahaan tempat dia bekerja, kemungkinan besar akan memilih terus bekerja di tempat tersebut walaupun muncul peluang tawaran pekerjaan di tempat lain. Apabila karyawan sudah mempunyai keterikatan yang kuat dengan perusahaan, maka mereka akan bekerja keras demi perkembangan perusahaan.

4. Workgroup Effectiveness

Efektifitas tim kerja didasarkan pada dua hasil-hasil produktif dan kepuasan pribadi. Kepuasan berkenaan dengan kemampuan tim untuk memenuhi kebutuhan pribadi para anggotanya dan kemudian mempertahankan keanggotaan serta komitmen mereka. Hasil produktif berkenaan dengan kualitas dan kuantitas hasil kerja seperti yang didefinisikan oleh tujuan-tujuan tim yaitu konteks organisasional, struktur, strategi, lingkungan budaya, dan sistem penghargaan. Karakter tim yang penting adalah jenis, struktur, dan komposisi tim. Karakteristik-karakteristik tim ini mempengaruhi proses internal tim, yang kemudian mempengaruhi hasil dan kepuasan. Para pemimpin harus memahami dan mengatur tingkat-tingkat perkembangan, kekompakan, norma-norma, dan konflik supaya dapat membangun tim yang efektif.

Menurut Ali Muhammad Abdul (2004:89), “karakteristik tim kerja yang efektif ini memiliki tiga aspek dan dapat dijadikan standar efektivitas sebuah tim”.

Ketiga aspek tersebut adalah:

1) Aspek Internal

- a. Definisi yang baik tentang tugas-tugas tim
- b. Penetapan target jangka panjang dan periodik
- c. Pembatasan masalah dan macam-macamnya
- d. Terdapat alternatif yang relevan

2) Aspek Manajerial

- a. Persiapan yang baik
- b. Persamaan yang matang
- c. Penetapan standar-standar penilaian hasil
- d. Kerangka-kerangka yang diikuti
- e. Kepemimpinan yang baik bagi tim
- f. Pembuatan keputusan dengan kata sepakat bukan dengan aklamasi atau suara yang paling minim

3) Aspek Perilaku/Sosial

- a. Keikutsertaan semua anggota dalam mendiskusikan masalah dan solusi penyelesaian
- b. Menerima tugas yang dibebankan kepada anggota dan mempersiapkan diri untuk melaksanakannya dengan baik
- c. Memberikan atensi dan kesadaran dan pemahaman kepada orang secara bijaksana
- d. Mengungkapkan perasaan dan indra terhadap pemikiran dan pandangan
- e. Kesadaran anggota dan pemahaman mereka terhadap masalah yang ada, kerangka penyelesaian, usaha-usaha pelaksanaan, kerjasama, pengorbanan, dan pemberian bantuan dan adanya polemik dan konflik kerangka kerja, bukan sekitar kepribadian.

5. Leadership

Menurut Tannebaum, Weschler and Nassarik (dalam Abdussalam 2008:18) kepemimpinan adalah pengaruh antar pribadi dalam situasi tertentu dan langsung melalui proses komunikasi untuk mencapai satu atau beberapa tujuan tertentu.

Sedangkan Shared Goal, Hemhiel & Coons dalam Abdussalam 2008:20) mengatakan “Kepemimpinan adalah sikap pribadi yang memimpin pelaksanaan aktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan”.

Selanjutnya beliau mengatakan, karakteristik seorang pemimpin didasarkan kepada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Seseorang yang belajar seumur hidup

Seseorang belajar tidak hanya melalui pendidikan formal, tetapi juga diluar sekolah. Selain itu, mempunyai pengalaman yang baik maupun yang buruk sebagai sumber pembelajaran.

2) Berorientasi pada pelayanan

Seorang pemimpin tidak dilayani tetapi melayani sebab prinsip pemimpin dengan prinsip melayani berdasarkan karir sebagai tujuan utama. Dalam memberikan pelayanan, pemimpin seharusnya lebih berprinsip pada pelayanan yang baik.

3) Membawa energi yang positif

Dalam menggunakan energi yang positif didasarkan pada keikhlasan dan keinginan mendukung kesuksesan orang lain. Untuk itu dibutuhkan energi positif untuk membangun hubungan baik. Seorang pemimpin harus dapat dan mau bekerja untuk jangka waktu yang lama dan dalam kondisi yang tidak ditentukan. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus dapat menunjukkan energi yang positif.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015 : 53-55) jenis penelitian dilihat dari tingkat eksplanasi :

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan, atau berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu untuk mengerahui nilai pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

B. Data yang Diperlukan

Menurut Nur & Bambang (2009: 146-147) data penelitian pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak melalui perantara)

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh orang lain)

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang

dibagikan kepada responden. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu.

C. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015 : 402-425) dilihat dari segi arau teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Interview (wawancara)

Interview merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

3. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Wawancara dengan komunikasi langsung dengan auditor yang ada di BPK. Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang dilakukan dengan menyebar kepada tim auditpr. Dokumentasi dengan mengumpulkan tulisan, atau karya-karya jurnal dan artikel orang lain.

D. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015 : 13-14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2, yaitu :

a) Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar

b) Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik dari hasil kuesiner, kemudian hasil pengujian tersebut akan dijelaskan menggunakan kalimat-kalimat. Dengan kata lain, analisis kuantitatif terlebih dahulu digunakan kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil kuesioner dengan menggunakan tabulasi (tabelaris) yang berupa penilaian dari hasil pengisian kuesioner.

Menurut Sugiyono (2015 : 132-136) berbagai skala yang dapat digunakan untuk penelitian, yaitu:

- a) Skala *Likert*
- b) Skala Gutman
- c) *Rating Scale*
- d) *Sematic Deferential*

Keempat jenis skala tersebut bila digunakan dalam pengukuran, akan mendapatkan data interval atau rasio. Hal ini tergantung pada bidang yang akan diukur. Pada penelitian ini skala akan digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial.

Pada skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item berupa pernyataan dan pertanyaan. Jawaban pada skala *likert* dapat berupa kata-kata antara lain:

Sangat Setuju	= SS	= 5
Setuju	= S	= 4
Ragu – ragu	= RR	= 3
Tidak Setuju	= TS	= 2
Sangat Tidak Setuju	= STS	= 1

Syarat untuk pengujian analisis dengan menggunakan regresi dengan menggunakan regresi datanya harus interval, maka data yang diperoleh dari kuesioner yang berbentuk ordinal dinaikkan skalanya menjadi interval. Proses menaikkan skala dari ordinal menjadi interval digunakan *software* (program) MSI (*Microsoft Successif Interval*).

2. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pengungkapan laporan keuangan terhadap pemberian pendapat auditor adalah dengan analisis regresi linier berganda untuk menyakinkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, selanjutnya dilakukan uji hipotesis (uji t dan uji f) untuk mengetahui signifikansi dari variabel bebas terhadap variabel terikat serta membuat kesimpulan dan yang terakhir adalah menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program for special Science* (SPSS). Sebelum melakukan analisis, sesuai dengan syarat metode OLS (*Ordinary Least Square*) maka terlebih dahulu harus melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan asumsi klasik.

DAFTAR PUSTAKA

- Baron, Angela & Amstrong Michael. (2007). Human Capital Management. United Kingdom: Kogan Page.
- Edy, Sutrisno. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia: Jakarta, PT Prenada Media Group Hariandja,
- Marihot Tua Efendi. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Grasindo Widiasarana Indonesia, Jakarta
- . Hendrawan, Sanerya. 2012. Pengembangan Human Capital, Prespektif Nasional, Regional dan Global. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Khatri, N. 2000. Managing human resources for competitive advantage. International Journal of Human Resource Management, 11:336. Kreitner, R. dan A. Kinicki. 2005. Organizational Behaviour, 5th ed. Jilid 1, Jakarta: Mc Graw Hill. Mayo, Andrew. 2000. "The Role of Employee Development in the Growth of Intellectual Capital, "Personal Review, Vol.29 No.4,2000,pp.521-533.
- Mondy, Noe. 1990. Human Resouce Management. Massachusetts. New York
- Nafukho, F.M., Hairston, N.R., Brooks, K., 2004. Human Capital theory: Implication for Human Resource Development. Human Resource Development International 7 (4), 545-551.
- Sawarjuwono, T., dan A. P. Kadir. 2003. "Intellectual Capital: Perlakuan, pengukuran dan Pelaporan", Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.5, No.1, Mei:35-57.
- Setyanto, R. P., 2004. "Pengukuran Human Capital: Peluang bagi Departemen SDM untuk Berperan sebagai Strategic Business Partner", Usahawan, No.10, Tahun XXXIII, Januari:27-31.

Sugiyono. 2010. Memahami penelitian kualitatif. CV. ALFABETA: Bandung.
Totanan, C., 2004. “Peranan Intellectual Capital dalam Penciptaan Nilai untuk Keunggulan Bersaing”,

Proposal Penelitian

**“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada Bank BPD Sumatera Selatan Cabang Jakabaring
Palembang ”**



Disusun Oleh :

Reza Apriadi (182510106)

Dosen : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Magister Manajemen R1

Universitas Bina Darma

Tahun 2019

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan Nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini. Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal tersebut dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan sikap professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Dimana menurut (Atep 2006) bahwa layanan prima bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan.

Kepuasan menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, oleh sebab itu semakin baik kualitas pelayanan pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring kepada nasabah maka kepuasan akan meningkat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka kepuasan nasabah akan menurun (Kotler, 2012 ; 49). Sebagai objek penelitian dalam penulisan kali ini adalah Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring. Dimana Bank BPD Sumsel Babel merupakan Bank Daerah yang mayoritas nasabahnya merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Nasabah PNS mayoritas bertransaksi di BPD (Bank Pembangunan Daerah) dikarenakan pembayaran gaji melalui Bank SumselBabel. Peneliti mencoba untuk membuktikan kebenaran penelitian terdahulu, mengingat nasabah PNS tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan dikarenakan mau tidak mau PNS tersebut harus bertransaksi di Bank BPD (Bank Pembangunan Daerah)Sumsel Babel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka akan dapat disajikan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan nasabah merupakan kunci dari pemasaran jasa bank-bank di Indonesia
 - b. *Service Excellence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank-bank di Indonesia.
 - c. Kualitas dan pelayanan nasabah merupakan prioritas dalam kinerja bank.
 - d. Bank-bank harus memberikan *service excellence* kepada nasabahnya.
-

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat disajikan rumusan masalah yaitu Adakah pengaruh Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menerapkan ilmu yang diperoleh diperkuliahan selama ini serta untuk menambah wawasan peneliti mengenai pengaruh Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata 2 dari Program Studi Magister Manajemen di Universitas Bina Darma.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini menjadi masukan bagi Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring dalam memformulasikan strategi pemasarannya. Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring dapat mengetahui bagaimana pendapat nasabah terhadap pelayanan perusahaan dan image perusahaan dibenak nasabah. Selain itu Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring juga dapat mengetahui sejauh mana pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Akademis

Peneliti ini berguna untuk menjadi referensi peneliti lain dan menambah wawasan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Selain itu juga berguna untuk menjadi bahan masukan bagi bank dalam menentukan strategi yang tepat dan dapat diterima oleh masyarakat untuk kepuasan nasabah.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah penelitian ini maka penulis membagi kedalam beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang diuraikan sebagai berikut :

Bab I yang merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II tinjauan pustaka yang memuat mengenai landasan teori, kerangka berifikir, dan hipotesis.

Bab III Metode penelitian yang memuat mengenai rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variable penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Pelayanan Prima yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dan upaya untuk memberikan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dan upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pihak nasabah. Pelayanan tersebut juga membuat para nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Berikut merupakan definisi pelayanan prima menurut beberapa ahli :

- a. Menurut Philip Kotler (1997) mengemukakan pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.
- b. Menurut Malayu Hasibuan (2002), bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan nasabahnya.
- c. Sedangkan menurut Tjiptono (2005) pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut :
 - 1) Kecepatan
 - 2) Ketepatan
 - 3) Keramahan
 - 4) Kenyamanan
- d. Dalam buku Atep Adya (2006) terdapat A6 dimensi utama sebagai penentu pelayanan prima, yaitu :
 - 1) Kemampuan (Ability)
 - 2) Sikap (Attitude)
 - 3) Penampilan (Appearance)
 - 4) Perhatian (Attention)
 - 5) Tindakan (Action)
 - 6) Tanggung Jawab (Accountability)

Terdapat 4 (empat) pilar of *service excellence* menurut (Ibid 80) diantaranya :

- Product : barang atau jasa yang akan diberikan kepada customer
-

- Process : dalam mendapatkan produk bagaimana cara customer mendapatkan
- People : bagaimana kondisi atau keadaan (baik sikap, tingkah laku, penampilan) orang yang mempunyai barang atau jasa kepada customer.
- Place : bagaimana kondisi tempat terjadi transaksi (apakah nyaman, bersih atau tidak).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan (Philip Kotler 2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Jika hasil dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Indikator yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan (Kashmir 2004) yaitu :

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall customer satisfaction*)
- 2) Dimensi kepuasan pelanggan (*Dimensions of customer satisfaction*)
- 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of expectation*)
- 4) Minat pembeli ulang (*Repurchase intem*)
- 5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to recommend*)
- 6) Ketidakpuasan pelanggan (*Customer dissatisfaction*)

Berikut ini merupakan beberapa definisi tentang kepuasan menurut para ahli :

- a. Menurut Kasmir kepuasan nasabah merupakan penilaian dari pelanggan atau pengguna barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.
- b. Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- c. Sumarwan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli.

Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau nasabah mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau nasabah mendapatkan produk yang berkualitas.

Kalau value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau value dari pelanggan adalah harga yang murah, maka nasabah akan puas kepada produsen yang memberikan harga paling kompetitif.

2.2 Peneliti terdahulu

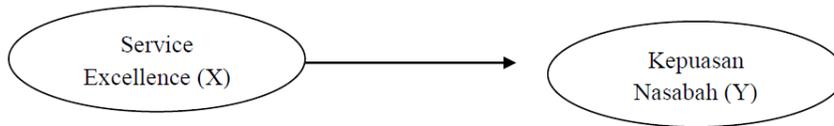
Tabel 2.1

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1	Nurhayati Hutagalung (2019)	Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan	Kemampuan Sikap Penampilan Perhatian Tindakan Tanggung Jawab	Metode analisis deskriptif, uji kelayakan instrumen penelitian, analisis regresi berganda	Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel service excellence mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Dari variabel service excellence maka indikator yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah perhatian.
				Analisis data SEM	Seluruh variabel service excellence memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah
				Analisis regresi berganda	Sikap berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah
					Keterampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
					Penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah
3	A. Ratna Sari (2017)	Pengaruh standar pelayanan prima Frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Makasar	Kepuasan nasabah Frontliner Sikap Keterampilan Penampilan	Analisis regresi berganda	

2.3 Kerangka Berfikir

Menurut Barata dan Wahyu (2006) bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan konsumen, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka akan disajikan gambaran mengenai kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :



Gambar II.3 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dikatakan bahwa *service excellence* (pelayanan prima) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung, oleh karena itu akan disajikan beberapa hipotesis yaitu sebagai berikut :

- 1) Diduga bahwa indicator kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.
- 2) Diduga bahwa indicator sikap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.
- 3) Diduga bahwa indicator penampilan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.
- 4) Diduga bahwa indicator perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.
- 5) Diduga bahwa indicator tindakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.
- 6) Diduga bahwa indicator tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan meneliti pada populasi dan sampel tertentu, penggunaan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2013).

Data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan atau informasi secara tertulis, yang diberikan oleh Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring. Jenis penelitian ini bersifat studi kasus yang berusaha menggambarkan secara jelas obyek yang diteliti sehingga diperoleh suatu kesimpulan memadai. Adapun objek penelitian ini adalah respon nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring mengenai kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab untuk kemudian di analisis guna mengetahui signifikansi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah penabung.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring yang berlokasi di Jalan Gubernur H Bastari No. 07 Jakabaring Palembang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2020 sampai dengan Maret 2020 dengan rencana penelitian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan/Mingguan											
		Januari 2020				Februari 2020				Maret 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■										
2	Penyusunan Proposal			■	■	■	■						
3	Bimbingan Proposal							■	■				
4	Seminar Proposal									■	■		

3.3 Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu di pahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi *variable* penelitian. Secara rinci operasionalisasi *variable* penelitian

adalah sebagai berikut :

No	Indikator	Indikator
1	Kemampuan	<p>a. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai mengenai produk-produk Bank Sumsel Babel</p> <p>b. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring mampu berkomunikasi baik dengan nasabah</p> <p>c. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring memiliki kemampuan dalam menjelaskan prospek dari Bank Sumsel Babel</p> <p>d. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring memiliki kompetensi mengenai sistem dalam perbankan</p>
2	Sikap	<p>a. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring dapat membuat nasabah merasa aman</p> <p>b. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah</p> <p>c. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat anda datang ke bank</p> <p>d. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring selalu memberikan perhatian penuh dan ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi para nasabah</p>
3	Penampilan	<p>a. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja</p> <p>b. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja</p>
4	Perhatian	<p>a. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah</p> <p>b. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring selalu senantiasa membantu nasabah yang menghadapi masalah dalam bertransaksi</p> <p>c. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus</p> <p>d. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah</p>
5	Tindakan	<p>a. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah</p> <p>b. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah</p> <p>c. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah</p> <p>d. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani</p> <p>e. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani</p>
6	Tanggung Jawab	<p>a. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring tidak istirahat saat sedang melayani nasabah</p> <p>b. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah</p> <p>c. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring dapat dipercaya dalam mengelola uang dan menjamin keamanan nasabah</p> <p>d. Karyawan Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring berusaha tidak melakukan kesalahan</p>
7	Kepuasan Nasabah	<p>a. Selama Menabung di Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan</p> <p>b. Saya akan merekomendasikan Bank BPD Sumsel Babel kepada orang lain agar menabung di Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring</p> <p>c. Saya tidak mempunyai keinginan untuk tidak pindah ke bank lainnya</p>

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ditekankan pada nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring, dimana menurut data bahwa jumlah nasabah penabung pada bank tersebut sebanyak xxxx orang, sehingga sampel penelitian dapat ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, dimana menurut Husain yaitu :

$$n = \frac{N}{n \cdot d^2 + 1}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Prestasi

1 = Angka konstan

Dari rumusan tersebut di atas maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan berikut ini :

Xxxxx

Sedangkan teknik penarikan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan purposive sampling yaitu penarikan sampel berdasarkan kriteria yaitu nasabah yang akan dijadikan responden adalah nasabah penabung diatas 1 tahun sejak pembukaan rekening di bank.

3.5 Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui validitas dan realibilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas. Karena validitas dan realibilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliable.

Maka untuk itu, penulis juga akan melakukan uji ini untuk instrument penelitian kuesioner.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti. Uji validitas ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor *indicator* dengan total skor *indicator* variabel.

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan jawaban responden dalam kuesioner, dimana dalam pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan item pertanyaan dengan total *score*. Dalam penentuan keabsahan (valid) jawaban responden atas kuesioner,

maka syarat minimum dikatakan suatu butir pertanyaan valid, apabila nilai $r \geq 0,30$.

2. Uji Realibitas

Uji realibilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk uji realibilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih. Pada penelitian ini perhitungan realibilitas menggunakan rumus alpha pada penelitian ini, uji validitas dan realibilitas dilakukan dengan menggunakan program data SPSS.

3.6 Teknik Pengambilan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket adalah sebuah cara atau teknik yang digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan sejumlah lembaran kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh para responden. Dilakukan untuk mendapatkan data-data kuantitatif tentang variable-variabel yang ingin diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses Tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode *survey* melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden. Teknik wawancara bisa dilakukan dengan tatap muka, *google drive*, dan *Smartphone*.

3. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan melakukan penelusuran menggunakan referensi dari buku, jurnal, makalah dan perundang-undangan terkait objek penelitian untuk mendapatkan konsep dan data-data yang relevan dengan permasalahan yang dikaji sebagai penunjang penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Sehubungan dengan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka akan dilakukan analisis berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan analisis sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS 17:00. Analisis regresi berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variable X) terhadap kejadian lainnya (variable Y). Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda berperan sebagai teknik statistic yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BPD Sumsel Babel Cabang Jakabaring.

Analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan nasabah penabung

X1 : Kemampuan

X2 : Sikap

X3 : Penampilan

X4 : Perhatian

X5 : Tindakan

X6 : Tanggung Jawab

β_0 : Nilai Konstanta

β : Koefisien regresi

e : Kesalahan observasi atau pengganggu (merupakan variable lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti)

Teknik analisis yang digunakan sesuai model diatas adalah regresi berganda dimana nilai dari *variable* dependen kepuasan nasabah dapat diperoleh dari hasil *survey* yang diperhitungkannya akan digunakan skala Likert. Menurut Umar, skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya sangat setuju, tidak setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Responden kemudian diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu.

Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan pengukuran data orginal dengan bobot sampai 5, dengan kategori :

- a. Sangat Setuju dengan point 5
 - b. Setuju dengan point 4
 - c. Cukup Setuju dengan point 3
 - d. Tidak setuju dengan point 2
 - e. Sangat tidak setuju dengan point 1
-

2. Uji f (Uji serempak)

Uji ini digunakan mengetahui pengaruh secara bersama-sama *variable* bebas secara signifikan terhadap *variable* terikat. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa *variable* bebas dapat menerangkan *variable* terikatnya secara serentak. Sebaliknya, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka dapat dikatakan *variable* bebas tidak memiliki pengaruh terhadap *variable* terikatnya. Untuk lebih mudahnya, dapat dengan melihat probabilitas dan membandingkannya dengan taraf kesalahan (α) yang digunakan yaitu 5% atau 0,05. Jika Probabilitasnya $<$ taraf kesalahan, maka dapat dikatakan bahwa *variable* bebas dapat menerangkan *variable* terikatnya secara serentak, begitu pula sebaliknya.

3. Uji t (uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing *variable* bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap *variable* terikatnya. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat dikatakan signifikan, yaitu terdapat pengaruh antara *variable* bebas yang diteliti dengan *variable* terikatnya. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dapat dikatakan tidak signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, Jakarta : Alex Media Komputindo, 2006
- Kotler Philip, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta : Edisi Ketiga, Erlangga, 1997
- Hasibuan Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : P.T Bumi Aksara, 2002
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, Malang : Bayu Media, 2005
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2005
- Barata dan Wahyu, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, cetakan ketiga, Jakarta, Penerbit : Elex Media Komputindo, 2006.
- Aprisya, Rizki, *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2017
- Fauziannur, Muhammad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD Kaltim Syariah*, Samarinda, 2017
- Sari, Ratna A, *Pengaruh Standar Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Makassar*, Makassar, 2017
- Hutagalung, Nurhayati, *Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan, Sumatera Utara*, 2019
- Garrar, Murti Seli dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPD Jatim Cabang Pasuruan, Jawa Timur*, 2017
- Dwi Utomo, Hardian dkk, *Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri, Tbk Kota Banyuwangi*, Banyuwangi, 2015
- Feehi Okoe, Abednego dkk, *Service Quality in the Banking Sector in Ghana*, Ghana, 2013
- Khaerunnisa, Handini, *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*, Rangkasbitung, 2017
- Aziz, Nazaruddin, Yosep Eka Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank BRI Cabang Padang*, Padang, 2011
- Setiawan, Dedi, Erni Masdupi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok*, Solok, 2014.
- Umar Husain, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,

2003

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Cetakan Pertama*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hlm 322

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta : Rajawali Pers, 2013

TUGAS
UJIAN AKHIR SEMESTER
PERANAN AUDIT INTERNAL DALAM
PENCEGAHAN KECURANGAN (FRAUD)
PADA PT. BANK SUMSELBABEL

Mata Kuliah : Metode Penelitian

Dosen : Dr. Muji Gunarto Ssi.Msi

Disusun Oleh :

Rina Marfiana (182510076)

Program Studi Manajemen S2

Universitas Bina Darma

2019



BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Didalam melaksanakan kegiatan, tidak bisa dipungkiri bahwa jika dalam lingkungan kerja Perusahaan dalam hal ini PT. Bank SumselBabel akan terjadi tindak kecurangan (fraud). Fraud (kecurangan) hingga saat ini menjadi suatu hal yang fenomenal baik di negara berkembang maupun negara maju. Fraud ini hampir terjadi di seluruh sektor pemerintahan dan sektor swasta. Pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pun tidak luput dari kecurangan.

Pengertian kecurangan (fraud) menurut Aaron J. Singleton, kecurangan adalah istilah umum, dan mencakup semua cara dimana kecerdasan manusia dipaksakan dilakukan oleh satu individu untuk dapat menciptakan cara untuk mendapatkan suatu manfaat dari orang lain dari representasi yang salah.

Lembaga Transparency Internasional Indonesia (TII) melansir Indonesia berada di empat negara terbawah dalam urutan tingkat korupsi. Berdasarkan indeks persepsi korupsi yang dilansirnya Indonesia berada di angka 32. Indeks persepsi korupsi ini merupakan indikator gabungan yang mengukur tingkat persepsi korupsi dari negara-negara. Berdasarkan hasil survey, keadaan Indonesia memburuk dibandingkan survey 2 tahun lalu.

Dalam survey yang dilakukan TII Indonesia menempati urutan 118 dalam urutan negara terkorup, dan Indonesia berada dibawah Thailand (urutan 88) dan Filipina (urutan 108). Sedangkan tiga negara dibawah Indonesia antara lain Vietnam, Laos, Myanmar (Tempo.co, Juli 2013).

Audit Internal merupakan pemeriksaan intern yang independen, yang ada pada suatu organisasi dengan tujuan untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi yang dilaksanakan. Tujuan pemeriksaan ini adalah untuk memastikan apakah tugas dan tanggung jawab yang diberikan telah dilaksanakan sesuai dengan yang seharusnya. Untuk itu Auditor Internal perlu melakukan pemeriksaan, penilaian, dan mencari fakta atau bukti guna memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen untuk ditindak lanjuti. Salah satu temuan Auditor Internal diantaranya adalah penemuan kecurangan.

Kecurangan terjadi antara lain disebabkan karena adanya tekanan, kesempatan untuk melakukan kecurangan, kelemahan sistem dan prosedur serta adanya pembenaran terhadap tindakan kecurangan tersebut. Biasanya kecurangan tidak mudah ditemukan. Kecurangan biasanya ditemukan karena kebetulan maupun karena suatu usaha yang disengaja. Dengan demikian manajemen perlu berhati-hati terhadap kemungkinan timbulnya kecurangan yang mungkin terjadi di perusahaan yang dikelolanya (Arens et al,2010:432).

Keberadaan Audit Internal sangat dibutuhkan oleh Bank Sumselbabel Karena Audit internal merupakan aktivitas independen yang memberikan jaminan objektif dan konsultasi yang dirancang untuk memberi nilai tambah dan meningkatkan operasi organisasi. Aktifitas ini membantu organisasi mencapai tujuannya dengan membawa pendekatan yang sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas manajemen risiko, pengendalian, dan proses tata kelola.

Berdasarkan fenomena dan uraian tersebut di atas dan pentingnya pengendalian intern dan pencegahan fraud (kecurangan) dalam setiap kegiatan perusahaan, maka mendorong penulis untuk melakukan

penelitian karena diduga bahwa pengendalian intern berhubungan dengan fraud (kecurangan), maka judul penulis:

“Peranan Auditor Internal dalam Pencegahan Kecurangan (Fraud) “
(Studi Kasus Pada PT. Bank SumselBabel)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah dan sekaligus membatasi permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apakah pengendalian intern sudah diterapkan / dilaksanakan oleh PT. Bank SumselBabel
2. Apakah pencegahan fraud (kecurangan) sudah diterapkan / dilaksanakan oleh PT. Bank SumselBabel.
3. Apakah pengendalian intern berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan (fraud) di PT. Bank SumselBabel

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pengendalian intern di PT. BanksumselBabel
2. Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pencegahan fraud (kecurangan) PT. BanksumselBabel
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengendalian intern terhadap pencegahan fraud (kecurangan) di PT. BanksumselBabel

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah Pengetahuan dan wawasan mengenai pengendalian intern khususnya terhadap pencegahan kecurangan pada PT. BanksumselBabel

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan mengenai pengaruh pengendalian intern terhadap pencegahan fraud (kecurangan). Sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mengambil keputusan untuk menjalankan perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca, serta dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan pengendalian intern dan pecegahan fraud (kecurangan).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Tiori

2.1.1 Pengertian Audit

Audit merupakan kegiatan yang membandingkan kondisi aktual yang ada dengan kriteria yang telah dibuat. Kondisi yang dimaksud disini merupakan keadaan yang seharusnya dapat digunakan oleh auditor sebagai pedoman untuk mengevaluasi informasi dalam lingkup akuntansi dan keuangan. Audit menurut Arens, Beasley dan Elder (2012:4) adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi di atas dapat dikatakan bahwa unsur-unsur penting dalam audit yaitu audit merupakan suatu proses sistematis yang bersifat logis, terstruktur, dan terorganisir. Proses sistematis yang dilakukan tersebut merupakan proses untuk menghimpun bukti-bukti yang mendasari asersi-asersi yang dibuat oleh individu maupun entitas yang kemudian dievaluasi oleh auditor.

2.1.2 Audit Internal

Menurut Tugiman (2011:11) internal auditing atau pemeriksaan internal adalah suatu fungsi penilaian yang independen dalam suatu organisasi untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi yang dilaksanakan. Menurut The Institute of Internal Auditors yang dikutip oleh Boynton, et al(2001;980): " Internal auditing is an independent, objective assurance and consulting activity designed to add value and improve an organization's operation".

Audit internal merupakan suatu fungsi penilaian yang independen atas aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan dalam suatu organisasi. Audit internal merupakan kegiatan pengendalian risiko yang dilakukan untuk menjamin pencapaian tujuan suatu organisasi dengan memberikan suatu nilai tambah dalam rangka meningkatkan kualitas dari aktivitas operasional organisasi tersebut. Audit internal juga mencakup kegiatan pemberian konsultasi kepada pihak manajemen sehubungan dengan masalah yang dihadapinya. Konsultasi ini diberikan sesuai dengan hasil temuan dan analisis yang dilakukan atas berbagai aktivitas operasional secara independen dan objektif, dalam bentuk laporan hasil temuan dan rekomendasi atau saran yang ditujukan untuk keperluan internal organisasi.

Pengertian audit internal tersebut diikuti oleh Konsorsium Organisasi Profesi Audit Internal yang terdapat dalam Standar Profesi Audit Internal (2004:9) adalah kegiatan assurance dan konsultasi yang independent dan objektif yang dirancang untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan kegiatan operasi organisasi. Audit internal membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, melalui suatu pendekatan yang sistematis yang teratur untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas pengelolaan risiko, pengendalian, dan proses governance.

Dari pengertian di atas dapat di uraikan kata-kata kunci audit internal, sebagai berikut :

- 1) Memberikan nilai tambah dan meningkatkan kegiatan operasi perusahaan, dengan melakukan penilaian valuasi kinerja perusahaan dan rekomendasi yang disarankan untuk tahun berikutnya.
- 2) Audit internal dilakukan untuk meningkatkan dan mendorong ditaatinya kebijakan dan prosedur yang telah ditentukan.

- 3) Audit internal merupakan suatu aktivitas penilaian yang dilakukan oleh pegawai organisasi itu sendiri
- 4) Idenpendensi dan Objektif, para auditor internal dianggap mandiri apabila dapat melaksanakan pekerjaannya secara bebas dan objektif.

2.1.2.1 Fungsi Audit Internal

Fungsi audit internal menurut Mulyadi dkk (2005:202) adalah menyediakan jasa, yaitu menyediakan jasa analisis dan evaluasi serta memberikan keyakinan dan rekomendasi kepada manajemen dan dewan komisaris.

Untuk mencapai tujuan tersebut, auditor internal biasanya melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Pemeriksaan dan penilaian terhadap efektivitas struktur pengendalian internal serta mendorong penggunaan struktur pengendalian intern yang efektif dengan biaya yang minimum.
2. Menentukan sampai seberapa jauh pelaksanaan kebijakan manajemen puncak dipatuhi.
3. Menentukan sampai seberapa jauh kekayaan perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari segala macam kecurangan dan kerugian.
4. Menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian dalam perusahaan.
5. Memberikan rekomendasi perbaikan kegiatan kepada perusahaan.

Dengan demikian fungsi audit internal merupakan bentuk pengendalian yang fungsinya adalah untuk mengukur dan menilai efektivitas unsur-unsur pengendalian intern lainnya. Jadi fungsi audit internal tidak harus dibatasi atas kesalahan mengenai ketepatan dan kebenaran catatan akuntansi, akan tetapi juga harus melakukan suatu penilaian dari berbagai fungsi operasional perusahaan.

2.1.2.2 Kewenangan dan Tanggung Jawab Audit Internal

Tanggung jawab dan kewenangan audit internal menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001:322.1) yaitu : Auditor bertanggung jawab untuk menyediakan jasa analisis dan evaluasi, memberikan keyakinan dan rekomendasi dan informasi lain kepada manajemen, dewan komisaris, atau pihak lain yang setara wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, auditor internal mempertahankan objektivitasnya yang berkaitan dengan aktifitas yang di auditnya.

Pada dasarnya tanggung jawab audit internal adalah membantu anggota manajemen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif melalui analisis, penilaian, rekomendasi, konsultasi dan peninjauan ulang atas informasi-informasi yang saling berhubungan. Kewenangan dan tanggung jawab auditor internal harus dinyatakan dengan dokumen tertulis yang formal dalam anggaran dasar organisasi dengan mendapat persetujuan dari manajemen senior.

2.1.2.3 Auditor Internal

Berikut adalah pendapat dari beberapa para ahli yang penulis sampaikan untuk memperjelas pengertian auditor internal.

Menurut Guy at.al dalam Rajoe (2002:439) mendefinisikan auditor internal adalah karyawan tetap yang dipekerjakan oleh suatu entitas untuk melaksanakan audit dalam organisasi tersebut, sebagai akibatnya mereka sangat berkepentingan dengan penentuan apakah kebijakan dan prosedur telah diikuti atau tidak.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan akhirnya bahwa auditor internal adalah orang yang ditugaskan baik itu oleh perusahaan, lembaga pemerintahan, atau entitas nirlaba untuk melaksanakan pemeriksaan (audit).

2.1.2.4 Tanggung Jawab Auditor Internal

Seperti yang telah dijelaskan bahwa seorang auditor, baik auditor eksternal maupun auditor internal mempunyai tanggung jawab yang besar atas tuntutan profesinya. Maka berikut disampaikan beberapa uraian yang menyatakan tanggung jawab dari seorang auditor internal.

Menurut Arens et.al (2008:233) menyatakan bahwa dalam SAS 1 (AU 110) auditor memiliki tanggungjawab untuk merencanakan dan melaksanakan audit untuk memperoleh tingkat keyakinan yang memadai tentang apakah laporan keuangan itu telah terbebas dari kesalahan penyajian yang material, baik disebabkan oleh kekeliruan maupun oleh kecurangan.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa auditor memiliki tanggung jawab untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan auditnya dengan baik. Supaya dapat diperoleh tingkat keyakinan yang memadai tentang laporan keuangan itu telah terbebas dari kesalahan penyajian yang material, baik disebabkan oleh kekeliruan maupun oleh kecurangan.

Menurut Sawyer's dalam Akbar (2006:560) menyatakan tanggung jawab auditor internal adalah untuk menetapkan apakah seluruh tindakan-tindakan yang menjadi tanggung jawab manajemen telah dilaksanakan dan apakah seluruh tindakan tersebut dilaksanakan dengan efisien dan efektif. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa seorang auditor internal bertanggungjawab pada Direktur Utama dan pada komite audit dari Dewan Pengawas, sehingga dalam menjalankan penugasan auditnya seorang auditor internal akan mendapat perintah Direksi maupun komite audit. Tanggung jawab utama auditor internal adalah membantu manajemen pada semua tingkatan, dimana tanggung jawab tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menilai efisiensi dan efektivitas dan keekonomisan kinerja manajemen
2. Memberikan saran yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja
3. Memonitor kualitas, integritas dan keandalan proses pelaporan transaksi keuangan.

Jadi dapat disimpulkan bawah tanggung jawab seorang auditor internal didalam perusahaan adalah untuk merencanakan tugas auditnya serta menetapkan seluruh tindakan-tindakan yang menjadi tanggung jawab manajemen agar dilaksanakan dengan efisien dan efektif.

2.1.2.5 Independensi Auditor

Menurut Mulyadi (2005:87) definisi independensi adalah sikap mental yang bebas dari pengaruh, tidak dikendalikan oleh pihak lain, tidak tergantung pada orang lain. Independensi juga berarti adanya kejujuran dalam diri auditor dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang objektif tidak memihak dalam diri auditor dalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya.

Menurut Suhayati dan Rahayu (2009:58) bahwa independen artinya tidak mudah dipengaruhi, netral karena auditor melaksanakan pekerjaannya untuk kepentingan umum.

Independensi menurut Arens, dkk.(2008:111) dapat diartikan mengambil sudut pandang yang tidak biasa. Dewan Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) IAI melalui SPAP (2001:220.1) menyatakan bahwa dalam standar ini mengharuskan auditor bersikap independen, artinya tidak mudah dipengaruhi, karena ia melaksanakan pekerjaannya untuk kepentingan umum. Dalam hal Auditor berpraktik sebagai auditor intern. Dengan demikian ia tidak dibenarkan memihak kepada kepentingan siapapun sebab bagaimanapun sempurnanya keahlian teknis yang Auditor miliki, Auditor akan kehilangan sikap tidak memihak,

yang justru sangat penting untuk mempertahankan kebebasan pendapatnya.

2.1.3 Kesesuaian Kompensasi

Pada dasarnya manusia bekerja juga ingin memperoleh uang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Untuk itulah seorang karyawan mulai menghargai kerja keras dan semakin menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan dan karena itulah perusahaan memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja karyawan yaitu dengan jalan memberikan kompensasi. Menurut Mathis and Jackson (2006:419), kompensasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang memilih untuk bekerja di sebuah organisasi yang lain. Para pemberi kerja harus agak kompetitif dengan beberapa jenis kompensasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang kompeten.

Menurut Hasibuan (2011:118) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi berbentuk uang, artinya kompensasi dibayar dengan jumlah uang kerta kepada karyawan bersangkutan. Siswanto (2005:116) mengemukakan pendapatnya bahwa kompensasi adalah imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja, karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan dan kontinuitas perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat dikatakan bahwa kompensasi merupakan balas jasa yang bersifat finansial yang diberikan perusahaan kepada pegawainya yang telah memberikan kontribusi tenaga dan pikirannya demi kemajuan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3 Kecurangan

Kecurangaan pada dasarnya merupakan suatu tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seseorang atau orang atau manajemen organisasi suatu perusahaan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang dapat menyebabkan pihak lain merasa dirugikan

Pengertian kecurangan (fraud) menurut Aaron J. Singleton, kecurangan adalah istilah umum, dan mencakup semua cara dimana kecerdasan manusia dipaksakan dilakukan oleh satu individu untuk dapat menciptakan cara untuk mendapatkan suatu manfaat dari orang lain dari representasi yang salah. Tidak ada kepastian dan invariabel aturan dapat ditetapkan sebagai proporsi yang umum dalam mendefinisikan penipuan, karena mencakup kejutan, tipu daya, cara-cara licik dan tidak adil oleh yang lain adalah curang.

Menurut Sawyer's dalam Akbar (2006:554) menjelaskan bahwa kecurangan adalah suatu tindakan pelanggaran hukum yang dicirikan dengan penipuan, menyembunyikan, atau melanggar kepercayaan. Menurut Wells dalam Agoes (2012:8) menyatakan bahwa dalam pengertian luas, kecurangan dapat meliputi segala macam bentuk kriminal dengan menggunakan tipu muslihat sebagai dasar modus operasinya

Berdasarkan definisi di atas, maka secara luas kecurangan meliputi segala macam bentuk kriminal dengan menggunakan tipu muslihat sebagai dasar modus operasinya termasuk tindakan-tindakan yang sengaja dilakukan untuk menipu.

2.1.4.1 Unsur-unsur Kecurangan

Kecurangan yang terjadi pada perusahaan atau korporasi dipengaruhi oleh unsur-unsur pendukung terjadinya kecurangan . Oka (2004:3) menyatakan bahwa unsur-unsur kecurangan adalah sebagai berikut:

1. Harus terdapat salah pernyataan (misrepresentation) dari suatu masa lampau (past) atau sekarang (present)
2. Fakta bersifat material (material fact)
3. Dilakuka secara sengaja atau tanpa perhitungan
4. Dengan maksud (intent) untuk menyebabkan suatu pihak beraksi
5. Pihak yang dirugikan harus beraksi (acted) terhadap salah pernyataan tersebut (misrepresentation) yang merugikan (detriment)".

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi unsur-unsur kecurangan adalah harus mencakup adanya salah pernyataan dari suatu masa lampau atau sekarang mengenai fakta material, yang dilakukan secara sengaja atau tanpa perhitungan dengan maksud untuk mencari keuntungan yang menyebabkan orang lain dirugikan Sawyer"s dalam Akbar (2006:340) menjelaskan bahwa unsur-unsur kecurangan legal, ataupun penipuan seperti yang dikenal menurut hukum secara umum adalah:

1. Representasi yang salah atas fakta yang material, ataupun opini dalam beberapa kasus tertentu
2. Dibuat dengan pengetahuan akan kepalsuannya atau tanpa memiliki cukup pengetahuan atas subjek untuk dapat memberikan sebuah representasi (sering dikenal sebagai scienter)
3. Seseorang yang bertindak atas representasi tersebut
4. Sehingga menimbulkan kerugian baginya.

2.1.4.2 Klasifikasi Kecurangan

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya mengenai macam-macam kecurangan, berikut disampaikan beberapa pendapat yang menyatakan bahwa kecurangan diklasifikasikan kedalam beberapa

golongan. Oka menyatakan bahwa ACFE (2004:4) membagi kecurangan dalam 3 jenis atau tipologi berdasarkan perbuatan, yaitu:

1. Penyimpangan atas aset
2. Pernyataan palsu atau salah pernyataan
3. Korupsi.

Sawyer's dalam Akbar (2006:343) menjelaskan bahwa:

1. Kecurangan oleh karyawan
2. Kecurangan oleh organisasi atau manajemen
3. Kejahatan komputer.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa penyimpangan atas aset sering kali disebut kecurangan oleh karyawan. Sedangkan kecurangan laporan keuangan lebih dikenal sebagai kecurangan yang sering dilakukan oleh manajemen.

2.1.4.3 Faktor-faktor Pemicu Kecurangan

Pada dasarnya kecurangan itu terjadi karena adanya faktor pendukung seseorang untuk melakukan curang. Menurut Arens,at.al yang diterjemahkan oleh Tim Djacarta (2008:432) menyatakan bahwa yang dapat mendorong terjadinya kecurangan adalah:

1. Insentif atau tekanan
2. Kesempatan
3. Sikap atau rasionalisasi

Sedangkan menurut Sawyer's dalam Akbar (2006:357) bahwa terdapat tiga kondisi yang ada bagi terjadinya kecurangan, yaitu:

1. Situasi akan kebutuhan
2. Lingkungan yang mengundang terjadinya penggelapan
3. Karakteristik perilaku seseorang.

Maksud dari situasi disini adalah dimana situasi ini dapat disebabkan oleh intensif atau tekanan dengan alasan keuangan karena pengeluaran atau kerugian uang lainnya yang dapat ditutupi oleh sumber daya keuangan yang normal dari individu tersebut. Artinya kebutuhan ini bersifat psikologis, karena adanya keinginan untuk hidup berlebih. Kemudian, yang menjadi faktor penyebab kecurangan yang kedua adalah lingkungan yang mengundang terjadinya penggelapan. Hal ini biasanya merupakan situasi dimana tidak terdapat kontrol atau dimana kontrol internnya lemah, atau keadaan dimana terdapat kontrol namun tidak berfungsi. Faktor penyebab kecurangan yang ketiga adalah karakteristik perilaku seseorang. Kondisi ini dapat terjadi karena adanya kedua kondisi di atas, dimana kasus-kasus Ekstrem dan faktor pertama di atas kemudian ditambah dengan situasi kontrol yang lemah dari unsur yang kedua, jelas dapat menguasai moral dasar seseorang untuk melakukan penyelewengan.

2.1.4 Pencegahan Kecurangan

Menurut COSO dalam Amrizal (2004:13), pencegahan kecurangan adalah aktivitas yang dilaksanakan dalam hal penetapan kebijakan, sistem dan prosedur yang membantu bahwa tindakan yang diperlukan sudah dilakukan dewan komisaris, manajemen, dan personil lain dalam perusahaan untuk dapat memberikan keyakinan memadai dalam mencapai tujuan organisasi yaitu Efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Menurut Ciptaningsih (2012:67), strategi pencegahan anti kecurangan adalah strategi dalam mengendalikan kecurangan yang dirancang dengan mengacu pada proses terjadinya kecurangan dengan memperhatikan karakteristik dan jangkauan dari

potensi kecurangan yang tersusun secara komprehensif integralistik dan diimplementasikan dalam bentuk sistem pengendalian kecurangan.

Penerapan strategi anti kecurangan merupakan bagian dari penerapan Manajemen Risiko, khususnya yang terkait dengan aspek sistem pengendalian intern. Dalam rangka mencegah terjadinya kasus-kasus penyimpangan operasional pada perbankan, khususnya kecurangan yang dapat merugikan nasabah atau Bank maka diperlukan peningkatan efektifitas pengendalian intern, sebagai upaya meminimalkan risiko kecurangan dengan cara menerapkan strategi anti kecurangan.

2.1.5.1 Tujuan Pencegahan Kecurangan

ACFE's mendefinisikan kecurangan sebagai tindakan mengambil keuntungan secara sengaja dengan cara menyalahgunakan suatu pekerjaan/jabatan atau mencuri aset/sumberdaya dalam organisasi (Singleton, 2010). Upaya untuk mengurangi tindakan kecurangan dibagi kedalam 3 (tiga) fase. Pada fase pertama yaitu fase pencegahan tindakan kecurangan. Cara yang paling efektif adalah melalui perubahan perilaku dan budaya organisasi yang memberikan perhatian lebih atas tindakan kecurangan. Upaya yang dilakukan adalah melalui struktur corporate governance, tone at the top, penentuan tujuan yang realistis dan kebijakan serta prosedur yang dapat mencegah tindakan penyimpangan (Singleton, 2010).

Menurut Pusdiklatwas BPKP (2008:38) pencegahan kecurangan yang efektif memiliki lima tujuan yaitu:

1. Prevention, yaitu mencegah terjadinya kecurangan secara nyata pada semua lini organisasi.

2. Deterrence, yaitu menangkal pelaku potensial bahkan tindakan untuk yang bersifat coba-coba.
3. Disruption, yaitu gerak langkah pelaku kecurangan sejauh mungkin.
4. Identification, yaitu mengidentifikasi kegiatan beresiko tinggi dan kelemahan pengendalian.
5. Civil action prosecution, yaitu melakukan tuntutan dan penjatuhan sanksi yang setimpal atas perbuatan kecurangan kepada pelakunya.

2.1.5.2 Indikator Pencegahan Kecurangan

Menurut Tuanakotta (2007:162) pencegahan kecurangan dapat dilakukan dengan mengaktifkan pengendalian internal. Pengendalian internal yang aktif biasanya merupakan bentuk pengendalian internal yang paling banyak diterapkan. Pengendalian Internal seperti pagar-pagar yang menghalangi pencuri masuk ke halaman rumah orang. Seperti pagar, bagaimanapun kokohnya tetap dapat ditembus oleh pelaku kecurangan yang cerdas untuk melakukannya.

Selanjutnya pencegahan kecurangan itu sendiri dapat dilakukan dengan adanya kesadaran dari setiap individu-individu, terutama harus diadakannya sistem pengoprasian yang sangat memadai untuk mengurangi tingkat kecurangan dalam suatu perusahaan, bagi pihak auditor internal itu sendiri harus memiliki skill (keahlian) dalam mendeteksi adanya indikasi tindak kecurangan dalam perusahaan, kecurangan tersebut dapat memiliki beragam bentuk kecurangan seperti kecurangan berupa pencurian aset dan memanipulasi laporan keuangan. Kecurangan ini banyak halnya di temukan dalam suatu perusahaan dan hal yang menjadikan tindak kecurangan tersebut ialah faktor dorongan dari diri seseorang baik secara genetik (umum) maupun individual.

Menurut Zabihollah dan Riley (2005:7) menjelaskan ada tiga unsur yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan bila ingin mencegah terjadinya tindakan kecurangan, yaitu:

1. Menciptakan dan mengembalikan budaya yang menghargai kejujuran dan nilai-nilai etika yang tinggi.
2. Penerapan dan evaluasi Proses Pengendalian anti kecurangan.
3. Pengembangan Proses Pengawasan (Oversight Process)

Menurut Tunggal (2012:59) mengemukakan bahwa terdapat beberapa tata kelola untuk mencegah kecurangan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Budaya Jujur dan Etika yang Tinggi

Riset menunjukkan bahwa cara yang paling efektif untuk mencegah dan menghalangi kecurangan adalah mengimplementasikan program serta pengendalian anti kecurangan, yang di dasarkan pada nilai -nilai inti yang dianut Perusahaan. Nilai-nilai semacam itu menciptakan lingkungan yang mendukung perilaku dan ekspektasi yang dapat diterima, bahwa pegawai dapat menggunakan nilai itu untuk mengarahkan tindakan mereka. Nilai-nilai itu membantu menciptakan budaya jujur dan etika yang menjadi dasar dari tanggung jawab pekerjaan para karyawan.

2. Tanggung jawab Manajemen untuk Mengevaluasi Pencegahan Kecurangan
Kecurangan tidak mungkin terjadi tanpa adanya kesempatan untuk melakukannya dan menyembunyikan perbuatan itu. Manajemen bertanggungjawab untuk mengidentifikasi dan mencegah kecurangan , mengambil langkah-langkah yang teridentifikasi untuk mencegah kecurangan, serta memantau pengendalian internal yang mencegah dan mengidentifikasi kecurangan.

3. Pengawasan Oleh Komite Audit

Komite audit mengemban tanggung jawab utama mengawasi pelaporan keuangan serta proses pengendalian internal organisasi. Dalam memenuhi tanggung jawab ini komite audit memperhitungkan potensi diabaikannya pengendalian internal oleh manajemen serta mengawasi proses pencegahan kecurangan oleh manajemen, dan program serta pengendalian anti kecurangan. Komite audit juga membantu menciptakan "tone at the top" yang efektif tentang pentingnya kejujuran dan perilaku etis dengan mendukung toleransi nol manajemen terhadap kecurangan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang melakukan penelitian tentang pengaruh independensi audit internal dan dewan komisaris terhadap pencegahan kecurangan, diantaranya:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian judul nama & Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
	Pengaruh Peran Audit Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan (Studi Empiris Pada Perbankan di Pekanbaru). Theresa Festi, dkk (2014)	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari peran audit internal terhadap pencegahan kecurangan. Korelasi antara peran audit internal dengan pencegahan kecurangan memiliki hubungan yang kuat. Semakin baik peran audit internal maka semakin tinggi pencegahan kecurangan	Unit penelitian pada peneliti sebelumnya adalah perbankan dengan hanya memasukan satu variabel independen yakni audit internal. Sedangkan rencana dalam penelitian unit analisisnya adalah BUMN di Kota Bandung dengan memasukan kesesuaian kompensasi sebagai variabel independen	Memasukan variabel audit internal sebagai variabel independen dan pencegahan kecurangan sebagai variabel dependen
2	Pengaruh efektivitas pengendalian intern, asimetri Informasi Dan kesesuaian kompensasi terhadap kecenderungan kecurangan Akuntansi (fraud) (Studi Empiris Kantor Cabang Bank Pemerintah Dan Swasta Di Kota Padang)	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: 1) efektivitas pengendalian intern berpengaruh signifikan negatif terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi, 2) asimetri informasi berpengaruh signifikan positif terhadap	Unit penelitian pada peneliti sebelumnya adalah Bank dengan memasukan variabel independen yakni efektivitas pengendalian	Memasukan variabel audit internal dan sebagai variabel independen dan pencegahan kecurangan sebagai variabel dependen

	Rizki Zainal (2013)	kecenderungan kecurangan akuntansi dan 3) kesesuaian kompensasi berpengaruh signifikan negatif terhadap kecurangan akuntansi.	intern, asimetri informasi Dan kesesuaian kompensasi Sedangkan rencana dalam penelitian unit analisisnya adalah BUMN di Kota Bandung dengan memasukan independensi audit internal dan kesesuaian kompensasi sebagai variabel independen.	
3	Pengaruh Independensi dan pengetahuan serta pengalaman auditor terhadap tanggung jawab auditor dalam mendeteksi kekeliruan dan ketidakberesan Laporan keuangan. Ervin Retno Wahyuningtyas (2007)	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel independensi dan variabel pengetahuan dan pengalaman seorang auditor dalam Kantor Akuntan Publik mampu meningkatkan tanggung jawab auditor dalam mendeteksi kekeliruan dan ketidakberesan Laporan Keuangan walaupun memiliki pengaruh yang kecil atau pengaruh tidak signifikan.	Unit penelitian pada peneliti sebelumnya adalah instansi pemerintah dengan variabel independen independensi m dan pengalaman audit internal. Sedangkan rencana dalam rencana dalam	Memasukan variabel independensi audit internal sebagai variabel independen dan pencegahan kecurangan sebagai variabel dependen

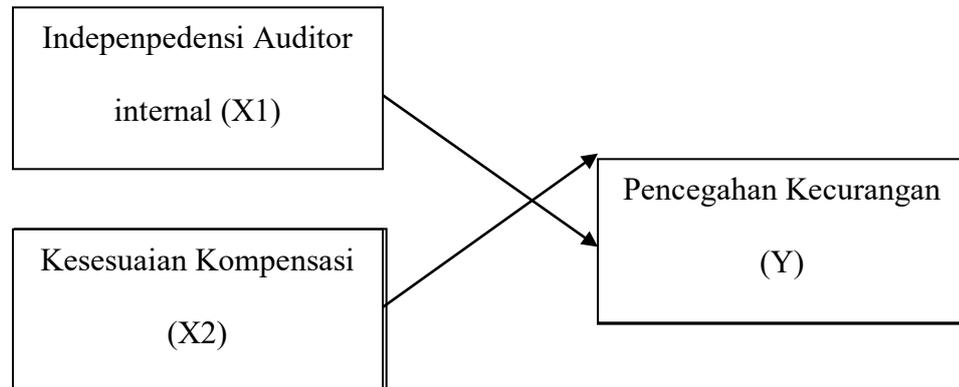
			penelitian unit analisisnya adalah BUMN di Kota Bandung dengan memasukan kesesuaian kompensasi sebagai variabel independen	
--	--	--	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas adalah dengan meningkatkan efisien kerja dan untuk mencapai efisien kerja ini, salah satu alat pengukurnya adalah mencegah dan mendeteksi kecurangan. Dimana untuk mencegah dan mendeteksi kecurangan ini diantaranya perlu peran seorang audit internal. Menurut Kumat (2011:35) audit internal adalah agen yang paling pas untuk mewujudkan internal control, risk management dan good corporate governance yang pastinya akan memberi nilai tambah bagi sumber daya dan perusahaan.

Berdasarkan ungkapan tersebut di atas diketahui bahwa audit internal merupakan suatu fungsi penilaian yang bebas dalam suatu organisasi guna menelaah atau mempelajari dan menilai kegiatan-kegiatan perusahaan untuk memberikan saran kepada manajemen.

Dari paparan diatas maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran yang akan di bahas adalah sebagai berikut :



2.4 Hipotesis

Bertitik tolak pada pemikiran tersebut di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Peranan Auditor Internal dalam Pencegahan Kecurangan (Fraud)”

Sikap independen dari seorang auditor baik terhadap manajemen yang bertanggung jawab atas penyusunan laporan maupun terhadap para pengguna laporan tersebut sangat penting. Independensi auditor menurut Agoes (2012:146) itu sendiri mencerminkan sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau tekanan pihak tertentu dalam mengambil keputusan dan tindakan. Hal ini dimaksudkan agar auditor tersebut bebas dari pengaruh subjektivitas para pihak yang terkait, sehingga pelaksanaan dan hasil auditnya dapat diselenggarakan secara objektif.

Independennya auditor dalam menjalankan tugas merupakan peran aktif dalam mendukung budaya etis organisasi dan dengan cara ini pula dapat membantu mendeteksi dan mencegah penyalahgunaan aset organisasi. Mulyadi (2005:44) menyatakan bahwa hubungan antara independensi auditor terhadap tanggung jawab auditor untuk mencegah kecurangan laporan keuangan adalah ditinjau dari aspek -aspek

independensi yang berupa kejujuran dalam diri auditor dalam mempertimbangkan berbagai fakta yang ditemuinya dalam auditnya.

Penelitian tentang pengaruh independensi audit internal terhadap pencegahan kecurangan dilakukan Theresa Festi, dkk (2014) serta penelitian Gusnardi (2009) yang menunjukkan bahwa audit internal berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa independensi auditor internal berpengaruh positif terhadap pencegahan kecurangan aset.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dikatakan bahwa independensi auditor internal berpengaruh positif terhadap pencegahan kecurangan. Dengan demikian hipotesisnya adalah :

H1: Independensi auditor internal berpengaruh positif terhadap pencegahan kecurangan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian pada dasarnya untuk menunjukkan kebenaran dan pemecahan masalah atas apa yang diteliti untuk mencapai tujuan. Dalam mencapai tujuan tersebut dilakukan suatu metode yang tepat dan relevan untuk tujuan yang diteliti.

Pengertian Metode Penelitian menurut Sugiyono (2014:2) adalah:

“Metode penelitian diartikan sebagaicara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif asosiatif dengan pendekatan survey.

Metode penelitian survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, wawancara terstruktur, dan sebagainya.

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang yang diteliti.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2014:53) yaitu:

“Suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).”

Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan tentang, efektivitas audit internal, pendeteksian kecurangan, dan pencegahan kecurangan (fraud).

3.1.2.Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan yang berlokasi di Jl. Gubernur H.A.Bastari No.07 Jakabaring Palembang.

3.2.POPULASI DAN SAMPEL

3.2.1.Populasi

Populasi dalam penelitian ini seluruh pegawai yang berada dilingkungan kerja PT. Bank SumselBabel.

3.2.2.Sampel

Penelitian ini menggunakan 64 partisipan yang dibagi dalam 2 kelompok. Kelompok yang pertama auditor Cabang (eksternal) dengan menggunakan 59 indikator red flag dalam mencegah kecurangan dan auditor internal dengan menggunakan 59 metode red flag.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode sampling yang digunakan adalah Simple Random Sampling, menurut Sugiyono (2009:132) simple random sampling adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak dan mempunyai peluang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

3.3. Sumber Data dan Jenis Data

3.3.1. Sumber Data

Sumber data berasal dari skor total yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang dibagikan kepada auditor Cabang (eksternal) dan auditor internal.

3.3.2. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan auditor Cabang (eksternal) dan auditor internal.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) Untuk menjamin reliabilitas dan validitas, terlebih dahulu dilakukan Uji coba kuesioner kepada calon responden terpilih sehingga maksud dari kuesioner menjadi jelas dan dapat dipahami. Setelah dilakukan ujicoba kuesioner, hasil yang diperoleh telah menjamin reliabilitas dan validitas karena responden dengan mudah memahami kuesioner yang diberikan. Data primer dikumpulkan melalui metode survey dengan menggunakan kuesioner (Indriantoro dan Supomo,2002:26) kuesioner dibagikan secara langsung kepada auditor Cabang (eksternal) dan auditor internal.

3.5. Model Analisis Data

Data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dibentuk dalam skala Likert, Menurut Sugioyono (2009) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala tersebut dibagi menjadi 5 poin. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.1

Tabel 3.1
Format Jawaban Skala Likert

Tidak efektif (TE)	Kurang efektif (KE)	Ragu-ragu	Efektif (RR)	Sangat Efektif (SE)
1	2	3	4	5

Kemudian dari jawaban tersebut akan menghasilkan data ordinal. Data primer yang berupa skala likert tersebut kemudian di analisis berdasarkan metode analisis data yang sesuai untuk digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Independent-Samples Test. Independent-Samples Test digunakan untuk menguji signifikansi beda rata-rata antara dua kelompok berbeda (Trihendradi, 2010 : 110). Penggunaan teknik analisis ini dikarenakan penelitian ini akan menguji perbedaan persepsi antara dua kelompok yang berbeda, yaitu auditor Cabang (eksternal) dan auditor internal.

**PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI, DAN KERJA SAMA TIM
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI YAYASAN MAITREYA DUTA
PALEMBANG**

PROPOSAL TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Derajat
Sarjana S2 Manajemen



Diajukan oleh:

Rosalia

182510074

**FAKULTAS MANAJEMEN DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengelola organisasi bukanlah hal yang mudah, sehingga membutuhkan banyak ketrampilan untuk memperlancar pelaksanaannya. Di antara begitu banyak ketrampilan yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi, ada satu cara yang dapat menyatukan seluruh aspek untuk bersinergi mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, yaitu ketrampilan dan kemampuan dalam berkomunikasi untuk menciptakan suasana berorganisasi yang dapat memotivasi para karyawan memberikan kinerja terbaiknya.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998 :15). Untuk mencapai sebuah kinerja yang baik, juga dibutuhkan ketrampilan komunikasi yang baik. Menurut Muhammad (2002 : 95–196), jenis-jenis komunikasi organisasi antara lain adalah: komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, dan komunikasi publik.

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti: komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari dalam diri

sendiri. Beberapa komponen komunikasi adalah sumber, pesan, saluran penerima dan balikan. Dalam komunikasi interpersonal hanya seorang saja yang terlibat, pesan mulai dan berakhir dalam diri individu masing-masing. Wenburg dan Wilmot (1973) menyatakan bahwa persepsi individu tidak dapat di cek oleh orang lain tetapi semua arti atribut pesan ditentukan oleh individu. Komunikasi kelompok kecil adalah suatu kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satusama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka. Jika salah satu dari komponen ini hilang individu yang terlibat tidaklah berkomunikasi dalam kelompok kecil. Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Dalam melakukan sebuah tugas dan pekerjaan, masing-masing individu dituntut untuk memiliki hubungan dan komunikasi yang baik secara menyeluruh baik dari pimpinannya langsung atau pun karyawan. Selain itu, pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah perusahaan pasti membutuhkan sebuah informasi apapun mengenai perusahaan tempat dimana mereka bekerja sehingga diperlukan komunikasi yang transparan antara pimpinan dan bawahan yang akan bersama-sama menetapkan tujuan, sasaran dan masa depan perusahaan yang nantinya bisa dicapai bersama. Maka, untuk mencapai tujuan tersebut komunikasi adalah sarana yang tepat untuk mengadakan koordinasi antar masingmasing bidang pekerjaan.

Selain komunikasi, hal lain yang juga akan sangat membantu dan mempengaruhi proses pencapaian tujuan sebuah perusahaan adalah motivasi dan

kerjasama tim. Menurut Hasibuan (2001), motivasi adalah bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif. Motivasi juga bisa dikatakan sebagai sebuah dukungan yang didapatkan seorang karyawan dari pimpinan mereka (dari atasan kepada bawahannya) yang nantinya hal ini bisa menjadi pemicu semangat masing-masing karyawan karena merasa dihargai dan diperhatikan sehingga secara tidak langsung akan menimbulkan dan bahkan membangun keinginan masing-masing karyawan untuk terus bekerja dengan giat dan memberikan kontribusi terbaik mereka kepada perusahaan tersebut. Motivasi dalam hal ini tidak berarti harus dalam bentuk materi saja tetapi bisa dalam bentuk penghargaan, pujian dan sejenisnya.

Perhatian kecil yang diberikan oleh seorang pimpinan juga dapat menjadi motivasi untuk karyawannya sehingga mereka mampu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik dari waktu ke waktu. Selain komunikasi dan motivasi, dalam kehidupan berorganisasi sebuah perusahaan juga membutuhkan kerjasama tim yang solid untuk bisa melengkapi proses pencapaian tujuan perusahaan. Pekerjaan organisasi tidak akan terlaksana jika para anggota organisasi atau perusahaan tidak bekerja sama secara selaras. Kerjasama tim atau tim kerja adalah kelompok yang usahausaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual (Stephen dan Timothy, 2008:406). Tim kerja menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu di suatu organisasi ataupun suatu perusahaan. Walaupun begitu, kerja

sama tim juga harus efektif agar memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja karyawan dan hasil kerja dalam suatu lembaga.

Menurut Tenner dan Detoro (1992:183), team works is a group of individuals working together to reach a common goal. Definisi kerjasama tim tersebut menjelaskan bahwa kerjasama tim adalah sekelompok orang-orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan lebih mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim daripada dilakukan sendiri. Hal ini diperkuat oleh Gaspersz (2001) bahwa sumber daya manusia pada semua tingkat organisasi merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi.

Proses meningkatkan kinerja karyawan adalah proses yang sangat penting. Selain untuk keuntungan financial perusahaan, proses-proses tersebut juga sangat penting untuk membangun reputasi baik perusahaan di kalangan masyarakat. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan wewenang pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan adalah adanya komunikasi efektif di lingkungan perusahaan. Terjalannya komunikasi yang efektif dapat memunculkan lingkungan kerja yang baik. Karyawan menjadi termotivasi dan dapat bekerja bersama antara pimpinan dan karyawan (tim) dengan baik untuk mencapai kinerja yang optimal. Semakin baik komunikasi yang dibina, maka semakin optimal kinerja karyawan untuk menjalankan tugasnya. Objek Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Yayasan Maitreya Duta, Palembang. Peneliti melakukan penelitian di Yayasan

Maitreya Duta, Palembang karena peneliti termotivasi untuk mengetahui dan melihat langsung bagaimana kondisi kinerja karyawan yang ada di Yayasan Maitreya Duta, Palembang saat ini. Maka dilakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Maitreya Duta, Palembang”.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Yayasan Maitreya Duta

1.3 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan juga praktis. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan menambah wawasan dalam pengetahuan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia. Dengan begitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian- penelitian berikutnya dalam permasalahan yang sama sekaligus menyempurnakan hasil temuan baru yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Dengan adanya penggunaan penelitian diharapkan karyawan lebih dapat meningkatkan aspek yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

b. Pembaca atau peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan pembaca ataupun peneliti selanjutnya mendapatkan referensi dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang motivasi telah dilakukan oleh Becti wulandari (2013) dengan judul Penerapan Budaya Dan Motivasi Kerja Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan. deskriptif kualitatif, wawancara (interview), Pengamatan (observasi), dan dokumentasi. Budaya kerja yang dilakukan oleh kepala Disparbud dalam penerapan dan pelaksanaan dikategorikan cukup baik. Motivasi kerja di Dirparbud Kabupaten Lamongan dilakukan oleh pimpinan dengan berbagai aspeknya dapat dikategorikan baik.

Penelitian tentang kinerja karyawan telah dilakukan oleh Mariza Fitri dan Derlina (2015) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah (Setda) Kota Tarakan. Metode yang digunakan yaitu

Kuantitatif, Survey, kuesioner. Hasil penelitian membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja dan kinerja

pegawai, tetapi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai di kantor Setda Kota Tarakan.

Penelitian tentang motivasi kerja juga telah dilakukan oleh Rudy Purwanto (2011) dengan judul Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Inti General Yaja Steel Semarang. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Hasil penelitian Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang

Penelitian tentang motivasi dan kinerja juga telah dilakukan oleh Yanuar nur fajrin (2014) dengan judul Pengaruh motivasi, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada tenun ikat kodok ngorek kota kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Asosiatif kausal. Hasil penelitian Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, kompensasi, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri

Penelitian tentang kinerja juga pernah diteliti oleh M Rohwati (2012) dengan judul Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (kasus bagian

operasional PT. Indah logistik cargo cabang pekanbaru). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian tentang kinerja pernah dilakukan oleh Andi Musriani (2014) dengan judul *The effect of Organizational Commitment and Job Pressure to Job Performance through the Job Satisfaction in Employees Directorate transformation Technology Communication and Information Indonesia*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Explanatory analysis approach. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja karyawan

Penelitian tentang hasil belajar pernah dilakukan oleh Subagya & susanti (2017) dengan judul meningkatkan hasil belajar dengan menggunakan aplikasi *Accounting Scaffoldinglearning* menggunakan ujung jari. Hasil penelitian menunjukkan *Accounting Scaffoldinglearning* menggunakan ujung jari dapat meningkatkan hasil belajar akuntansi. Aplikasi ini membantumelibatkan siswa lebih aktif, antusias dan termotivasi serta mengurangi frustasi. Aplikasi ini juga membantu meningkatkan pemahaman siswa menjadi lebih mandiri.

Penelitian tentang komunikasi terhadap kinerja juga pernah diteliti oleh Sugiharto (2015) dengan judul Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Gajah Unggul. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berperan penting dalam memperlancar kinerja karyawan.

Penelitian tentang Kerja sama tim telah dilakukan oleh Nurjanah Fenty Lestari, dkk (2017) dengan judul pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja karyawan PT Bahbara Ceria. Metode yang digunakan yaitu pendekatan eksperimen dengan metode *preexperimental* dengan rancangan *one group pretest-posttest design* dilakukan tanpa kelompok pembandingan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kinerja karyawan sebelum dan sesudah pemberian treatment berupa kerja sama tim

Kemudian penelitian tentang motivasi kerja juga telah dilakukan oleh Km. Shintia Agustini Purnama Sari dkk (2017) dengan judul pengaruh motivasi, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah *quasy eksperiment* desain penelitian *noequivalent pretest-posttest control group design*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian tentang motivasi kerja juga telah dilakukan oleh Rudy Purwanto (2011) dengan judul Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Inti General Yaja Steel Semarang. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Hasil penelitian Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang

Penelitian tentang motivasi dan kinerja juga telah dilakukan oleh Yanuar nur fajrin (2014) dengan judul Pengaruh motivasi, kompensasi dan disiplin kerja

terhadap kinerja karyawan pada tenun ikat kodok ngorek kota kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Asosiatif kausal. Hasil penelitian Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, kompensasi, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri

Penelitian tentang kinerja juga pernah diteliti oleh M Rohwati (2012) dengan judul Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (kasus bagian operasional PT. Indah logistik cargo cabang pekanbaru). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian tentang kinerja pernah dilakukan oleh Andi Musriani (2014) dengan judul *The effect of Organizational Commitment and Job Pressure to Job Performance through the Job Satisfaction in Employees Directorate transformation Technology Communication and Information Indonesia*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Explanatory analysis approach. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja karyawan.

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada subjek penelitian, dan teori yang digunakan. Pada penelitian sekarang, yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan Yayasan Maitreya Duta. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti ingin meneliti tentang Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Maitreya Duta, Palembang. Penelitian ini belum pernah ada sebelumnya, khususnya di Fakultas Manajemen Universitas Bina Darma, sehingga penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan keasliannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Kinerja adalah bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Selain itu juga dapat dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau di bawah target.

Kinerja menurut Mangkunegara (2000:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas terbaik yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam pertanggungjawaban penyelesaian tugas yang diberikan kepadanya. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian seseorang dalam melaksanakan segala tanggung jawab yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan ketepatan waktu penyelesaian. “Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson Terjemahan Jimmy Sadeli dan

Bayu Prawira (2001:78) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan”. Mutu kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Guna mendapatkan kontribusi karyawan yang optimal, manajemen harus memahami secara mendalam strategi untuk mengelola, mengukur dan meningkatkan kinerja, yang dimulai terlebih dahulu dengan menentukan tolak ukur kinerja.

Ada beberapa syarat tolak ukur kinerja yang baik, yaitu: 1) Tolak ukur yang baik, haruslah mampu dikukur dengan cara yang dapat dipercaya. 2) Tolak ukur yang baik, harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka. 3) Tolak ukur yang baik, harus sensitif terhadap masukan dan tindakan-tindakan dari pemegang jabatan. 4) Tolak ukur yang baik, harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sedang dinilai. Dari tiga teori yang sudah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sebuah pencapaian yang didapatkan atau dihasilkan dari aktivitas karyawan itu sendiri”.

2.2 Komunikasi

Sebuah komunikasi yang efektif menjadi hal yang sangat penting bagi semua organisasi. Untuk memahami komunikasi dengan mudah, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai konsep-konsep dasar komunikasi. Menurut Robbins (1996), komunikasi adalah sebuah pengiriman makna kepada orang lain berbentuk lambang, simbol, atau bahasa-bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi tersebut dapat memahami informasi yang diterimanya. Menurut Louis Forsdale (1981) “communication is the process by which a system is established,

maintained, and altered by means of shared signals what operate according to rules". Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal dengan aturan tertentu sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Pada definisi ini, komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Yang dimaksud dengan kata signal disini adalah signal yang berupa verbal dan non verbal yang mempunyai aturan tertentu. Dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat memahami maksud dari signal yang diterimanya. Misalnya setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik bahasa lisan, bahasa tulisan maupun bahasa isyarat. Bila orang yang mengirim signal menggunakan bahasa yang sama dengan orang yang menerima signal, maka si penerima akan dapat memahami maksud dari signal tersebut, tetapi kalau tidak, mungkin dia tidak dapat memahami maksudnya. Forsdale juga mengatakan bahwa pemberian signal dalam komunikasi dapat dilakukan dengan maksud tertentu atau dengan disadari dan dapat juga terjadi tanpa disadari.

Menurut Brent D. Ruben komunikasi manusia adalah suatu proses dimana hubungan seorang yang satu dan yang lainnya dalam suatu organisasi atau dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan serta menggunakan informasi untuk berkoordinasi dengan lingkungan dan sekitarnya. Jika definisi ini dibandingkan dengan dua definisi sebelumnya yang memakai istilah stimulus dan signal, definisi Ruben menggunakan istilah informasi yang diartikan sebagai kumpulan data, pesan (message), susunan isyarat dalam cara tertentu yang mempunyai arti atau berguna bagi sistem tertentu.

Istilah menciptakan informasi yang dimaksudkan Ruben adalah tindakan menyandingkan pesan yang berarti kumpulan data atau suatu set isyarat. Sedangkan istilah mengirimkan informasi adalah proses dimana pesan dipindahkan dari si pengirim kepada orang lain. Istilah pemakaian informasi menunjuk kepada peranan informasi dalam mempengaruhi tingkah laku manusia baik secara individual, kelompok, maupun masyarakat. Jadi jelas bahwa tujuan komunikasi menurut Ruben adalah untuk mempengaruhi tingkah laku orang lain.

Berdasarkan prinsip umum dari definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian sebuah pesan dalam bentuk atau cara penyampaian yang bisa disesuaikan sehingga makna dari pesan tersebut dapat diterima sehingga terjadi pertukaran pesan verbal maupun non verbal, dan hasil dari komunikasi yang telah dilakukan memungkinkan untuk mengubah tingkah laku seseorang (perubahan yang terjadi di dalam diri seseorang).

2.3 Motivasi

Motivasi merupakan satu hal penting yang harus diberikan kepada para karyawan untuk membangkitkan semangat dan gairah bekerja mereka. Berikut adalah bagian-bagian yang termasuk dalam sebuah motivasi. “Moekijat (1994:357) mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu pengertian yang mengandung semua alat penggerak, alasan-alasan atau dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak” “Menurut M. Manullang (1994 : 145) yang dimaksud dengan motivasi adalah sesuatu yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga yang ada dalam dirinya yang menyebabkan ia berbuat

sesuatu”. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah suatu dukungan yang diberikan kepada seseorang yang menjadi penerima dukungan tersebut sehingga mampu memberikan dorongan kepada orang tersebut untuk melakukan sebuah tindakan dalam mencapai tujuan tertentu.

Menurut Maslow (1993:92), kebutuhan manusia adalah sebagai berikut: 1) Kebutuhan fisiologis (physiological), meliputi kebutuhan pangan, pakaian, dan tempat tinggal maupun kebutuhan biologis. 2) Kebutuhan keamanan dan keselamatan (safety), meliputi kebutuhan keamanan kerja, kemerdekaan dari rasa takut ataupun tekanan, keamanan dari kejadian atau lingkungan yang mengancam. 3) Kebutuhan memiliki jiwa sosial dan kasih sayang (social), meliputi kebutuhan terhadap persahabatan, berkeluarga, berkelompok, dan interaksi. 4) Kebutuhan terhadap penghargaan (esteem), meliputi kebutuhan harga diri, status, martabat, kehormatan, dan penghargaan dari pihak lain. 5) Kebutuhan aktualisasi diri (self actualization), meliputi kebutuhan memenuhi keberadaan diri (self fulfillment) dengan memaksimalkan penggunaan kemampuan dan potensi diri.

2.4 Kerjasama Tim

Tim adalah suatu unit yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berinteraksi dan berkoordinasi mengenai sebuah pekerjaan dan upaya-upaya untuk mencapai tujuan tertentu. Kerjasama tim yang baik dibutuhkan untuk bisa mendukung proses pencapaian tujuan perusahaan. “Tracy (2006) menyatakan bahwa teamwork merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok

orang yang tergabung dalam satu organisasi. Teamwork dapat membangun kekompakan dalam meningkatkan kinerja karyawan”. “Pernyataan di atas diperkuat Dewi (2007), bahwa kerja tim adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus dikelola dengan baik untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas”. Stephen dan Timothy (2008) menyatakan bahwa kerja tim adalah kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada hasil yang didapatkan jika pekerjaan diselesaikan seorang diri. Teamwork menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu di suatu organisasi ataupun suatu perusahaan.

Dari semua pengertian mengenai Kerjasama tim (teamwork) yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kerjasama tim merupakan cara paling efektif untuk bisa menyatukan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka untuk mencapai tujuan perusahaan dengan hasil yang lebih baik.

2.5 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: 1) Diduga bahwa variabel motivasi, komunikasi dan kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) Diduga bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap peningkatan kinerja karyawan adalah variabel komunikasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel- Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini dibagi beberapa variabel yaitu:

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*): Kinerja Karyawan
2. Variabel Bebas (*Independent Variable*): Komunikasi, Motivasi dan Kerja sama Tim

3.2 Definisi Operasional

Komunikasi (X1) adalah proses penyampaian sebuah pesan dalam bentuk atau cara penyampaian yang bisa disesuaikan sehingga makna dari pesan tersebut dapat diterima sehingga terjadi pertukaran pesan verbal maupun non verbal, dan hasil dari komunikasi yang telah dilakukan memungkinkan untuk mengubah tingkah laku seseorang (perubahan yang terjadi di dalam diri seseorang). Komunikasi diukur dengan indikator : pemahaman, tindakan, pengaruh pada sikap, dan hubungan yang makin baik (Suranto,2010:105).

Motivasi (X2) adalah suatu dukungan yang diberikan kepada seseorang yang menjadi penerima dukungan tersebut sehingga mampu memberikan dorongan kepada orang tersebut untuk melakukan sebuah tindakan dalam mencapai tujuan tertentu. Motivasi diukur dengan indikator kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan dan keselamatan, kebutuhan rasa memiliki jiwa sosial dan kasih sayang, kebutuhan terhadap penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri (Maslow,1993:92).

Kerjasam tim (X3) merupakan cara paling efektif untuk bisa menyatukan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka untuk mencapai tujuan perusahaan dengan hasil yang lebih baik. Kerjasama tim diukur dengan indikator kerjasama, kepercayaan, kekompakan (West, 2002).

Kinerja karyawan (Y) adalah sebuah pencapaian yang didapatkan atau dihasilkan dari aktivitas karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan diukur dengan indikator kualitas karyawan, kuantitas karyawan, ketepatan waktu (Dharma, 2005 :50).

3.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan tetap dari Yayasan Maitreya Duta. Jumlah karyawan tetap yang ada di Hotel Sahid Montana 1 Malang adalah 95 orang. Menurut Arikunto (1998 : 120), bahwa apabila subyeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil seluruhnya sebagai sampelnya. Dengan dasar pendapat tersebut diatas maka sampel penelitian ini adalah seluruh anggota populasi sebesar 95 orang (metode sensus). Model analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun persamaan Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

X1 : Komunikasi

X2 : Motivasi

X3 : Kerjasama Tim

Y : Kinerja Karyawan

α : Koefisien Intersep (Konstanta)

b : Koefisiensi Regresi

e : Kesalahan Pengguna

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode:

a. Metode Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati perilaku subjek.

b. Metode Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai peserta diklat yang mendapatkan nilai dibawah KKM, sebagai pelengkap data.

c. Kuesioner

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur hasil belajar peserta diklat yaitu berupa kuesioner dengan penilaian pada aspek komunikasi, motivasi, kerjasama tim.

3.5 Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Istilah Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Satu

Validitas merupakan syarat utama dalam suatu alat tes, suatu tes dikatakan valid apabila tes itu dapat mengukur apa yang sebenarnya hendak diukur. Validitas mengacu pada apakah peneliti mengukur atau meneliti apa yang ingin ia ukur.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Yamin dan Kurniawan (2014) reliabilitas merupakan serangkaian indikator gagasan laten yang konsisten dalam pengukurannya. Reliabilitas dapat diartikan sebagai keterpercayaan, keterandalan, atau konsistensi. Suatu alat ukur yang *reliable* adalah alat ukur yang mempunyai tingkat reabilitas yang tinggi.

Daftar Isi

- Ancok D. 1995. *Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. Di dalam: Metode Penelitian Survei*. Ed Revisi (Editor: Masri Singarimbun dan SofianEffendi), LP3ES, Jakarta
- Arikunto. 2006. *Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.*, Rineka Aksara, Jakarta
- Armstrong M, Baron A. 1998. *Developing Practice Performance Management*. British: Institute of Personnel Development.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ardiansyah, Dimas Okta. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). 2016. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1*. Universitas Brawijaya.
- Brent D. Ruben dan Lea P. Stewar. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia.*, Rajawali Pers., Jakarta
- Burhan Nurgiyantoro dkk. 2004. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu Sosial*, Gajah Mada University Pers, Yogyakarta
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Forsdale, L. 2001. *Perspectives on Communication*. Canada : McGraw-Hill College.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara, Jakarta Hutasuhut, Harry Wijaya. 2011. Analisis Tim Kerja Karyawan Pada PT. Buana Varia Komputama Site Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan
- Imeldi, Maria. 2010. Analisa Pengaruh Motivasi Kerja, Pelatihan, Kepemimpinan, Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Suster Dina ST. Yoseph di Indonesia. *Jurnal Program Magister Manajemen Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Sam Ratulangi, Manado
- Kholifah. 2011. Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo. *Tesis*. Universitas Merdeka Malang, Malang

- Laksono, Ambar Prambudy. 2015. Pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Pelatihan Kerja Kediri Disnaker Transduk Provinsi Jawa Timur. *Tesis*. Malang :Universitas Merdeka Malang.
- M, Iman. (trans). Aw, Suranto. 2010. *Ilmu Maslow AH, Motivasi dan Kepribadian 1*. PT. Remaja Bandung, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Rosdakarya, Bandung
- Marsanto. 2013. Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa di Kecamatan Siman Kab. Ponorogo. *Tesis*, Universitas Merdeka Malang, Malang
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moekijat. 1994. *Manajemen Kepegawaian*. Cetakan ke-5. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Rahmawaty, Penny. 2012. Pengertian Model Motivasi. diunduh dari: http://www.academia.edu/6422976/Pengertian_Motivasi_2._Model_Motivasi_3._Teori_Motivasi
- Riani, Asri Laksmi. 2011. *Perspektif Kompensasi Untuk Menilai Kinerja*. Yuma Pustaka, Surakarta
- Riniwati, Harsuko. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja-Pendekatan Pemberdayaan SDM*, Universitas Brawijaya, Malang
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Salemba Empat, Jakarta
- Santoso, Singgih. 2000. *SPSS Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Schuler dan Jackson. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung
- Suharto dan Budi Cahyono. 2005, Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia, di sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah. *JRBI. Vol. 1, No.1*, januari 2005: 13-30.
- Tenner, A.R. dan DeToro, I.J. 1992. *Total Quality Management : Three Steps To Continuous Improvement*. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company.

Windy, Mg, Marischa. 2009. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Wahana Sun Motor Semarang). *Tesis*. Unisbank, Semarang

Wenburg, Jhon R dan William W. Wilmot. 1973. *The Personal Communication Process*". Wiley, New York

Zahiroh, Aisa Umi. 2014. *Analisis Komunikasi dalam Optimalisasi Kinerja Karyawan Pada Hotel Sahid Montana*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang, Malang

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP
PERILAKU WOM DI AHAS ASTRA MOTOR KECAMATAN BETUNG
KABUPATEN BANYUASIN**

PROPOSAL

**Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Syarat-syarat guna memperoleh
Gelar Magister Manajemen Program Studi Ekonomi
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia**



**Oleh
Titin Andriani 182510084
Angkatan 33 / A R 1**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP PERILAKU *WORD OF MOUTH* DI AHASS ASTRA MOTOR KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar pasca sarjana S-2.

Menyadari bahwa suatu karya di bidang apapun tidak terlepas dari kekurangan, disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang di miliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhirnya, dengan selesainya proposal ini tidak lepas dari peran dan bantuan yang telah diberikan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Ibu DR. Sunda Ariana, M.M.,M.Pd. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak M. Izman Herdiansyah, S.T.,M.M., Ph.D selaku wakil Rektor Universitas Bina Darma Palembang.

3. Ibu Dr.Ir.Hj. Hasmawaty, AR.,M.M.,M.T. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
5. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si., selaku Dosen Pengasuh Mata Kuliah Metodologi Riset Universitas Bina Darma Palembang.
6. Orang tuaku tercinta, atas do'a restu, cinta, kasih sayang, nasehat motivasi, dan kerja kerasnya yang tak pernah putus dalam perjalanan hidupku.
7. Teman seperjuangan kuliah, ima,dewi,eka, tanpa kalian mungkin kuliah terasa sepi.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Palembang, November 2019

Penulis,

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP
PERILAKU WOM DI AHAS ASTRA MOTOR KECAMATAN BETUNG
KABUPATEN BANYUASIN**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha di bidang jasa sangat kompetitif, terutama jasa service kendaraan bermotor. Banyaknya pengguna kendaraan bermotor terutama kendaraan roda dua menimbulkan banyak usaha service kendaraan tersebut tumbuh dimana-mana. Hal ini mengakibatkan persaingan semakin berat. Salah satu cara agar perusahaan tersebut dapat bertahan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi para pelanggannya. Jika pelanggan merasa puas, mereka akan menginformasikannya kepada kerabat, teman atau orang-orang yang dikenalnya.

Kualitas pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor kunci yang paling penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Menurut Kotler (2000), kualitas dimulai dari pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka merekalah yang menentukan kualitas jasa yang mereka konsumsi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pembelian ulang dan terbentuknya loyalitas pelanggan, dalam hal ini pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa bengkel yang mereka rasakan. Pelanggan yang puas dengan jasa yang mereka konsumsi biasanya akan melakukan pembelian ulang, kemudian akan loyal kepada perusahaan, dan lebih penting lagi mereka akan melakukan kegiatan *word-of-*

mouth terutama kepada orang-orang terdekat mereka untuk merekomendasikan menjadi pelanggan perusahaan tersebut. Namun belum banyak literature yang mengupas secara mendalam tentang kekuatan ‘*word-of-mouth*’ dalam konteks pemasaran. Seperti yang dikemukakan oleh Silverman (2003; 1),” *Word-of-mouth is the most powerful force in the market place. Yet there is almost no useful literature on the subject, and it is almost totally neglected, primarily because people think that they can do nothing about it*”.

Kepuasan konsumen, dengan ‘*level of satisfaction*’ yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pada perilaku *word-of-mouth*. Penelitian yang dilakukan Anderson (1998) menyimpulkan bahwa konsumen yang sangat puas atas jasa yang mereka konsumsi akan melakukan WOM positif lebih tinggi dari mereka yang puas dan sebaliknya konsumen yang tidak puas akan melakukan WOM negatif yang lebih tinggi lagi. Dapat dibayangkan apa yang akan terjadi bila hal diatas menimpa perusahaan sayangnya sebagian besar perusahaan jasa bengkel belum menaruh perhatian terhadap pengaruh penting dari *word-of-mouth communication* tersebut terhadap kinerja pemasaran dan bagaimana memanfaatkan WOM positif untuk merebut peluang pasar yang lebih besar.

Lalu bagaimana dengan insentif dalam konteks memenangkan persaingan dalam lingkungan bisnis jasa service kendaraan? dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap bengkel AHASS Astra Motor, perusahaan tersebut pernah memberikan insentif dalam bentuk service gratis pada service kelima, dan jaminan atau garansi terhadap hasil service, serta pemberian soft drink. Ada kesan program ini belum dijadikan alat yang efektif untuk memenangkan persaingan. Sementara disisi lain insentif, baik yang berbentuk moneter maupun non moneter dapat mengurangi perilaku WOM negatif dan memperkuat WOM positif. Penelitian yang dilakukan oleh Chew dan Jochen (2001) terhadap konsumen mobile phone menemukan bahwa Positif dan mengurangi WOM negatif dari konsumen yang tidak puas. Temuan tersebut memperkuat kesimpulan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erida (2009). Namun penelitian sejenis

dalam konteks jasa service kendaraan bermotor belum ditemukan. Oleh karenanya sejauh mana kepuasan konsumen dan insentif dalam menimbulkan perilaku WOM konsumen dan jasa service kendaraan bermotor menarik untuk diteliti.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung?
2. Apakah insentif berpengaruh terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis :

1. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung.
2. Pengaruh insentif terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan konsumen, insentif dan pengaruh terhadap perilaku *word-of-mouth*.
2. Bagi pengusaha bengkel, diharapkan dapat memberikan jawaban dan rekomendasi bagi manajemen tentang peningkatan kualitas layanan.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Dalam mendefinisikan pelayanan ini sering dikaitkan dengan jasa bahkan ada yang menyamakan istilah pelayanan ini dengan jasa, seperti yang ditulis oleh Kotler dalam Supranto (2003 : 227) sebagai berikut :

“A service in any act or performance that one party can offer to another they is essentially entangibles and does not result in the ownership of anything it's production may or may be not be tied to physical”. (Jasa atau pelayanan adalah setiap kegiatan/ manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan sesuatu produk fisik).

Sedangkan Tjiptono (2002 : 23) mengartikan jasa atau service adalah, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, contoh : bengkel, reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain. Kotler dalam Tjiptono (2002 : 24) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan. tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau pelayanan publik.

Menurut Syukri (2009 : 17), pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tiga aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan/institusi/organisasi.

Sepaham dengan pendapat diatas, dalam jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan disebutkan bahwa salah satu unsur utama pendukung tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan padat karya dan berkualitas tinggi disertai kesadaran akan penghayatan pengabdian kepada kepentingan masyarakat khususnya dalam pemenuhan layanan kesehatan. Pelayanan yang baik selalu didambakan oleh masyarakat.

Adapun kriteria pelayanan masyarakat yang baik berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1995 tentang Tata Laksana Pelayanan Umum, yang menetapkan bahwa pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung sendi-sendi :

- a. Kesederhanaan dalam arti/prosedur tata cara pelayanan umum dilaksanakan secara mudah dan lancar, cepat, tidak berbelit belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti kejelasan dan kepastian
 1. Prosedur /dan tata cara pelayanan umum
 2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis ataupun administratif
 3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. Rincian pelayanan/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 5. Jadwal waktu penyelesain pelayanan umum.
 6. Hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan

kelengkapan sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan umum.

7. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

- c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum harus dapat memberi keamanan dan nyaman dan dapat memberi kepastian hukum.
- d. Keterbatasan, dalam arti prosedur atau tatacara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik itu diminta maupun tidak dimintai.

Dalam memberikan suatu jasa maka ada kontak personal yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan yang mencakup hal-hal sebagai berikut : kecepatan, ketepatan, keramahan, nyaman (Elhaitmamu dalam Tjiptono, 2002:58-59). berdasarkan komponen-komponen diatas bahwa output jasa dan penyampaian merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa.

Groon Roos (1983) dalam Tjiptono (2002:98) mengemukakan tiga dimensi kualitas jasa yaitu:

- a. *Tehcnical Quality* (berkaitan dengan yang diterima pelanggan)
- b. *Fuctional Quality* (berkaitan dengan citra perusahaan)
- c. *Corporate Quality* (berkaitan dengan citra perusahaan)

Menurut Zeithaml dalam Sedarmayanti (2002:205) diidentifikasi ada sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, kesepuluh faktor tersebut meliputi :

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

- b. *Motivations*, yaitu kemauan dan dorongan yang kuat dari para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Curtesy*, sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para kontak personal (seperti resepsionis, operator, telepon dan lain-lain).
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami.
- g. *Credebility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Diciplinnes*, yaitu sikap disiplin dari karyawan, yang meliputi mentaati ketentuan jam kerja.
- i. *Understannding/knowing the cutumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik peralatan yang digunakan, representasi dari jasa misalnya kartu kredit, plastik.

Philip Kotler dalam Supranto (2003:231) memerinci kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;
- b. Keresponsifan (*responsiveness*) : kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan;
- c. Keyakinan (*confidence*) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance;
- d. Empati (*emphaty*) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan;
- e. Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi;

Menurut Purwanto (2009:309) pelayanan public yang berkualitas apabila memenuhi ciri-ciri :

- a. Mampu meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi;
- b. Dapat dipergunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energy dalam memberikan pelayanan public sehingga tidak lagi bersifat trial and error;
- c. Mampu mencerminkan kemampuan untuk merumuskan masalah dalam menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- d. Mampu dalam jangka panjang digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya dibanyak tempat.

Dari berbagai kriteria tentang dimensi kualitas jasa yang telah diuraikan diatas kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana kinerja pegawainya. Yang mana pegawai ini merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan penerima jasa. Dari kinerja pegawai ini maka dapat dilihat bagaimana proses pelayanan itu berlangsung. Kemudian yang tak kalah pentingnya adalah pendukung pelayanan itu berlangsung.

Dalam penelitian ini tingkat kualitas pelayanan dapat diukur dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Keresponsifan (*responsiveness*)
- c. Keyakinan (*confidence*)
- d. Empati (*emphaty*)
- e. Berwujud (*tangible*)

2. Perilaku Konsumen dan Keputusan Konsumen

Dengan semakin berkembangnya suatu masyarakat, maka konsumen akan semakin selektif dalam memilih barang dan jasa. Tujuan pemasaran adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan

mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan perilaku konsumen. Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan perilaku konsumen adalah sebagai berikut:

Perilaku konsumen adalah studi tentang unit pembelian (*buying unit*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide.

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa factor, yaitu:

1). Faktor Budaya

Faktor ini memberikan pengaruh paling luas pada keinginan dan perilaku konsumen. Faktor-faktor budaya terdiri dari:

a). Kebudayaan

Kebudayaan adalah susunan nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan, dan perilaku yang dipelajari anggota suatu masyarakat dari keluarga dan institusi penting lainnya. (Kotler dan amstrong, 2001:197) perilaku konsumen akan sangat dipengaruhi oleh kebudayaan yang melingkupinya dan kemajuan jaman di masyarakat tersebut.

b). Subbudaya

Subbudaya (*subculture*) adalah sekelompok orang tertentu dalam sebuah masyarakat yang sama-sama memiliki makna budaya yang sama untuk tanggapan afeksi dan kognisi (reaksi emosi, kepercayaan, nilai, dan sasaran). Perilaku (adat istiadat, ritual dan tulisan, norma perilaku), dan faktor lingkungan (kondisi kehidupan, lokasi geografis, objek-objek yang penting) (Peter dan Olson, 2000:72). Subkebudayaan ini memainkan peranan penting dalam pembentukan sikap konsumen dan merupakan petunjuk penting mengenai nilai-nilai yang akan dianut oleh seorang konsumen.

c). Kelas social

Kelas social adalah bagian-bagian masyarakat yang relatif permanen an tersusun rapi yang anggotanya memiliki nilai-nilai, kepentingan,

dan perilaku yang sama. (Kotler dan amstrong,2001:202) kelas social pada umumnya bersumber pada satu hal yaitu status ekonomi. Dengan status ekonomi yang berbeda akan mempengaruhi gaya hidup. Gaya hidup masyarakat dengan status ekonomi yang tinggi berbeda dengan gaya hidup masyarakat dengan status ekonomi rendah. Hal ini akan memperlihatkan perilaku konsumen yang berbeda.

2). Faktor Sosial

a). Kelompok acuan

Kelompok adalah dua orang atau lebih yang berinteraksi untuk mencapai sasaran untuk mencapai sasaran individu maupun bersama. Kelompok acuan berfungsi sebagai titik banding/referensi langsung atau tidak langsung yang membentuk sikap maupun perilaku seseorang pada perilaku seseorang pada perilaku dan gaya hidup baru. Mempengaruhi sikap dan konsep diri orang tersebut, dan memberikan dorongan untuk menyesuaikan diri sehingga akan mempengaruhi pilihan produk dan merek (Kotler dan amstrong,2001:203).

b). Keluarga

Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat (Kotler dan amstrong,2001:204). Setiap anggota keluarga memiliki peran yang berbeda-beda dalam pembelian suatu produk. Suatu saat dapat berperan menjadi orang yang memiliki inisiatif (*iniator*), orang yang mempengaruhi (*influencer*), orang yang mengontrol aliran informasi yang masuk ke dalam keluarga (*gatekepeers*), orang yang memutuskan (*decider*), orang yang melakukan pembelian (*buyer*), sebagai pemakai produk (*user*), orang yang membuang suatu produk atau memberhentikan penggunaan suatu jasa (*disposer*).

c). Peran dan status

Setiap peran membawa status yang mencerminkan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat (Kotler dan amstrong, 2001:206). Seseorang seringkali memilih produk yang menunjukkan status mereka dalam masyarakat.

3). Faktor pribadi

a). Gaya hidup

Gaya hidup yaitu pola kehidupan seseorang seperti yang diperlihatkan dalam kegiatan, minat, dan pendapatannya (Kotler dan amstrong,2001:208). Gaya hidup menggambarkan seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungan. Para pemasar perusahaan akan mencari hubungan antara produk mereka dengan gaya hidup suatu kelompok.

b). Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian yang berbeda pada tiap orang dapat mempengaruhi pembelian. Kepribadian (*personality*) adalah karakteristik psikologis yang unik, yang menghasilkan tanggapan yang relative konsisten dan menetap terhadap lingkungannya. Kepribadian biasa berguna untuk menganalisis perilaku konsumen atas suatu produk maupun pilihan merek. Konsep diri yaitu individu yang diterima oleh individu itu sendiri dalam kerangka kehidupannya dalam suatu masyarakat yang menentukan. Sehingga memungkinkan adanya pandangan yang berbeda terhadap usaha-usaha pemasaran perusahaan.

4). Faktor Psikologis

a). Motivasi

Motivasi adalah suatu kebutuhan yang secara cukup dirangsang untuk membuat mencari kepuasan atas kebutuhan (Kotler dan amstrong, 2001:212). Sangat penting bagi manajer pemasaran untuk

mengetahui apa yang menjadi motif kepribadian seseorang terhadap sesuatu atau penjualan tertentu, sebab hal ini dapat mempengaruhi program pemasaran perusahaan.

b). Persepsi

Persepsi adalah proses di mana seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu gambaran yang berarti mengenai dunia (Kotler dan Armstrong, 2001:214). Pemasar harus bekerja keras agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh pasar sasarannya.

c). Pembelajaran

Pembelajaran adalah perubahan pada perilaku individu yang muncul dari pengalaman (Kotler dan Armstrong, 2001:218). Dengan pembelajaran, para pemasar dapat membangun pemerintah produk dengan mengaitkan dengan dorongan-dorongan yang kuat. Menggunakan petunjuk-petunjuk motivasi, dan memberikan penguatan yang positif.

f). Keyakinan dan sikap

melalui tindakan dan pembelajaran, seseorang mendapatkan keyakinan dan sikap yang mempengaruhi perilaku membeli orang tersebut. Keyakinan adalah pemikiran deskriptif seseorang mengenai sesuatu. Perusahaan tertarik pada keyakinan yang dirumuskan seseorang mengenai produk dan jasa tertentu, karena keyakinan ini menyusun citra produk yang mempengaruhi perilaku pembeli (Kotler dan Armstrong, 2001:218). Sedangkan sikap (*attitude*) menggambarkan penilaian, perasaan, dan kecenderungan seseorang terhadap suatu objek atau gagasan. Sikap menuntut orang untuk berperilaku relative konsisten terhadap objek yang sama.

3). **Word to Mouth**

Interaksi dua pihak (*contact personnel*), pemberi dan pengguna jasa, keduanya mempengaruhi outcome dari jasa tersebut. Pengguna jasa

memiliki prefensi dan preferensi dan persepsi sendiri dalam menilai performance dari jasa perusahaan yang mereka konsumsi, dan hal yang lebih penting lagi untuk diperhatikan oleh pemberi jasa adalah bahwa mereka biasanya akan menceritakan pengalamannya atas jasa yang dikonsumsi, baik yang sifatnya positif maupun negative kepada pihak lain melalui kegiatan *word of mouth communication*:

Word-of-mouth communication, pada dasarnya adalah pesan tentang produk atau jasa suatu perusahaan, ataupun tentang perusahaan itu sendiri, Dalam bentuk komentar tentang kinerja produk, keramahan, kejujuran, kecepatan pelayanan dan hal lainnya yang dirasakan dan dialami oleh seseorang yang disampaikan kepada orang lain. Pesan yang disampaikan dapat berbentuk pesan yang sifatnya positif maupun negative bergantung pada apa yang dirasakan oleh sipemberi pesan tersebut atas jasa yang ia konsumsi. Dalam penelitian ini konstruk perilaku WOM mengacu pada konsep Swan & Oliver (dalam Chew & jochen, 2001:12). Yaitu “*the likelihood to generate word-of-mouth, the favorability of word of mouth generated, and likelihood to make a purchase reconumendation*”.

Perilaku WOM dapat dihubungkan dengan keputusan dan ketidakpuasan konsumen dengan pengalaman konsumsinya. Keputusan konsumen oleh Kotler didefenisikan sebagai berikut:

“satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations. If the performance fall short of expectations, the customer is dissatisfied. If the performance matches the expectations, the customer is satisfied, If the performance exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted”.

Kepuasan konsumen menurut Zeithaml akan dipengaruhi oleh fitur spesifik dari produk atau jasa dan persepsi terhadap kualitas. Kualitas jasa pada dasarnya menggambarkan sejauh mana jasa yang dirasakan pelanggan dapat memenuhi harapan mereka. Kualitas merupakan elemen

dominan dalam evaluasi yang dilakukan pelanggan. Dalam kasus dimana jasa yang ditawarkan adalah kombinasi dengan produk fisik, kualitas jasa penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang yaitu (Zeithaml,2003):

- a). **Reliability**, ability to perform the promised service dependably and accurately.
- b). **Responsiveness**, willingness to customers and to provide prompt service.
- c). **Assurance**, employees knowledge and courtesy and the ability of the firm and its employee to inspire trust and confidence.
- d). **Empathy**, the caring, individualized attention the firm provides its customers.
- e). **Tangibles**, appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communications materials.

Perilaku WOM juga dapat dipicu oleh insentif yang diberikan oleh service provider kepada pelanggan, (Erika, 2009 dan chew & jochen, 2001). Insentif menurut Winardi (1995; 245).” Adalah suatu stimulasi ekstra-organik, yang dikombinasi dengan satu factor intraorganik atau lebih, guna menimbulkan aktivitas, dan merupakan stimulan ekstra-organik yang ditujukan untuk mempertahankan kelakuan tertentu. Lovelock dan Zeithaml sependapat bahwa insentif dalam konteks pemasaran, juga pemasaran jasa, termasuk kedalam promosi penjualan. Insentif merupakan salah satu alat yang dapat digunakan sebagai motivator dalam mendorong WOM positif dan mengurangi WOM negatif.

4. Pengertian Kepuasan

Kepuasan bias diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005:195). Sedangkan Kotler (1999) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi

kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

Apa sebenarnya kepuasan pelanggan itu? Untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan sebenarnya tidaklah mudah, karena pelanggan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas social, pengalaman, pendapatan maupun harapan. Misalnya, seorang pelanggan baru ingin mencoba masakan tertentu dari sebuah restoran. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan baru tersebut pasti memiliki harapan bahwa dia akan dilayani secara baik, pelayanan ramah, cepat tanggap, dan masakan yang ingin dicobanya enak, jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Tetapi bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, misal pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan masakannya tidak enak, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas.

Dari contoh diatas, kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan serta harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan (Zulian yamit, 2005:78). Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005:192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri,2002:28),

kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

5. Insentif

Perilaku WOM juga dapat dipicu oleh insentif yang diberikan oleh service provider kepada pelanggan, (Griffen, 1995; Misner, 1995; Ryan, 1996, dan Chew & Jochen, 2001). Insentif menurut Winardi (1995;245),” adalah suatu stimulans ekstra-organik, yang dikombinasi dengan satu factor intraorganik atau lebih, guna menimbulkan aktivitas, dan merupakan stimulans ekstra-organik yang ditujukan untuk mengarahkan kelakuan tertentu atau untuk mempertahankan kelakuan tertentu. Lovelock dan Zeithaml sependapat bahwa insentif dalam konteks pemasaran, juga pemasaran jasa, termasuk kedalam promosi penjualan. Insentif merupakan salah satu alat yang dapat digunakan sebagai motivator dalam mendorong WOM positif dan mengurangi WOM negatif.

Bila dikaitkan dengan kepuasan konsumen, insentif dianggap sebagai katalisator untuk meningkatkan perilaku WOM dari konsumen yang puas dan meredam WOM negatif dari konsumen yang tidak puas atas jasa yang mereka konsumsi. Menurut Swan & Oliver (1989, dalam Chew,2001),” ketika konsumen merasa puas, WOM positif yang diberikan lebih sering dan lebih mungkin untuk memberikan rekomendasi pembelian. Namun kepuasan sendiri bukan jaminan bahwa konsumen akan melakukan WOM, tetapi dengan memberikan insentif akan meningkatkan kemungkinan mereka melakukan WOM.

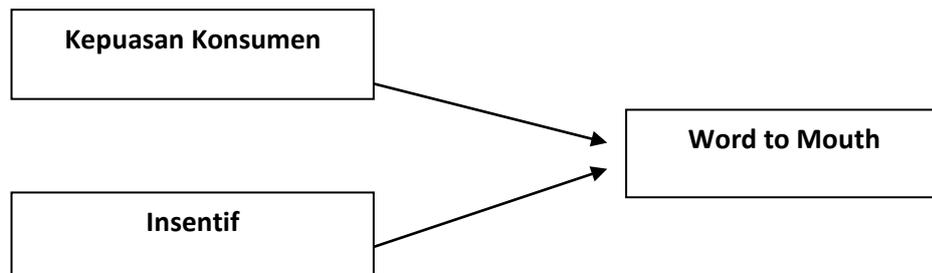
B. Kajian Penelitian Terdahulu

Di bawah ini akan dijelaskan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Maya Christine (2006), penelitian dilakukan pada pelanggan PT. IBEC Cargo Surabaya dengan jumlah sampel sebesar 215 responden. Analisis dilakukan dengan menggunakan structural equation modeling SEM. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak semua dimensi service quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction maupun behavior intention. Dari lima dimensi service quality, terdapat tiga dimensi service quality yaitu tangibles, reliability, responsiveness berpengaruh terhadap customer satisfaction, dan ada dua dimensi yaitu assurance dan empathy yang tidak berpengaruh terhadap customer satisfaction. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa terdapat empat dimensi service quality yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap behavior intentions melalui customer satisfaction sebagai variable intervening pada PT. IBEC Cargo di Surabaya, sedangkan customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap behavior intentions pada PT. IBEC Cargo di Surabaya.
2. Taylor dan Baker (1994) yang menyatakan bahwa variable service quality perception diekspektasikan mempengaruhi purchase intention dengan satisfaction sebagai factor moderasi.
3. Setyawati dan Murwanti (2006) juga menyatakan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, interaksi antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat pembelian ulang konsumen.
4. Hasil penelitian Feni Aidasanti studi (2008) mengindikasikan Sembilan hiotesis dalam penelitian yang diuji berdasarkan analisis model structural (SEM) yang didalamnya membuktikan bahwa service quality berpengaruh terhadap trust, service quality berpengaruh terhadap customer satisfaction (studi kasus pada konsumen pusat perawatan kecantikan larissa di Surakarta).

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hubungan variabel tersebut dapat dikembangkan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kerangka pemikiran di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.
2. Insentif berpengaruh positif terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Proses perencanaan penelitian dimulai dari identifikasi, pemilihan serta rumusan masalah sampai dengan perumusan hipotesa serta kaitannya dengan teori dan kepustakaan yang ada. Proses selebihnya merupakan tahap operasional dari penelitian. Seltiz *et al.* dalam Nasir (1999), mengatakan bahwa rancangan penelitian dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Desain untuk studi eksploratif dan formatif
2. Desain untuk studi deskriptif
3. Desain untuk studi menguji hipotesa kausal.

Desain untuk studi eksploratif dan formatif digunakan untuk mengenal fenomena-fenomena untuk keperluan studi selanjutnya. Desain untuk studi deskriptif adalah studi yang merupakan fakta dengan interpretasi yang tepat. Di samping peneliti deskriptif terdapat juga desain untuk menguji hipotesa-hipotesa dan mengadakan interpretasi yang lebih dalam tentang hubungan-hubungan (kausalitas).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei. Kerlinger (1996) dalam Riduwan (2004) mengatakn bahwa “ penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif,

distributisi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”. Penelitian survei biasanya digunakan untuk mengambil suatu generalisasi.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, penelitian mengumpulkan data dengan teknik survei dimana variabel- variabel yang di teliti tidak dikendalikan (*ex post facto*) dengan pengertian sebagai berikut:

1. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 2006).
2. Survei merupakan suatu jenis metode penelitian deskriptif yang dilakukan terhadap sekelompok subjek dan objek penelitian dalam jumlah tertentu dalam waktu yang bersamaan. Pada dasarnya survei bukan semata-mata hanya dilakukan untuk membuat deskripsi tentang suatu keadaan. Melainkan juga untuk menjelaskan tentang hubungan antara berbagai variabel yang diteliti dari objek yang mempunyai unit atau individu cukup banyak.

B. Populasi, Sampel dan *sampling*

1. Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Ada dua jenis populasi, yaitu: populasi terbatas dan populasi tidak terbatas (Riduwan, 200). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Arikunto (2003) mengatakan bahwa: sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel yang diambil sebanyak 100 pelanggan dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu secara kebetulan pada saat peneliti kelapangan dan bertemu langsung dengan responden.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan kuesioner maka desain yang dibuat seefisien mungkin dengan alat dan teknik serta karakteristik dari responden (Nasir, 1999: 108). Penyebar kuesioner/ angket (jawaban tertulis dari informasi atas daftar kuesioner dari penelitian).

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional masing-masing variabel dapat dijelaskan dibawah ini:

1. Word to Mouth

Word of mouth adalah usaha pemasaran yang memicu konsumen untuk membicarakan, mempromosikan, merekomendasikan dan menjual produk atau merek kita pelanggan lainnya. Indikator *word of mouth communication* meliputi:

- Pengetahuan
- Kompetensi

- Pengalaman

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler. 1994). Indikator kepuasan konsumen meliputi:

- Kualitas produk (fasilitas)
- Pelayanan
- Emosional konsumen
- Tanggap terhadap keluhan
- Tarif

3. Insentif

Insentif adalah suatu stimulans ekstra-organik, yang dikombinasi dengan satu faktor intraorganik atau lebih, guan menimbulkan aktivitas, dan merupakan stimulans ekstra-organik yang ditujukan untuk mengarahkan kelakuan tertentu atau untuk mempertahankan kelakuan tertentu.

Indikator insentif meliputi:

- Service Gratis
- Service Bergaransi
- Soft Drink
- Disediakan surat kabar dan majalah
- Kenyamanan ruangan

E. Teknik Analisis Data

1. Teknik Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji butir-butir pernyataan pada kuisisioner, apakah butir-butir pernyataan tersebut sudah valid atau belum. Dengan kata lain, suatu kuisisioner dikatakan valid (sahih) jika pernyataan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk menguji validitas kuisisioner digunakan rumus *Correlation Product Moment Pearson*. Yaitu (Umar, 2008:84):

$$r_{xy} = \frac{-n\sum xy \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara butir x dengan factor y

n : jumlah responden

x : nilai dari butir

y : nilai dari faktor

Kuisisioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau terdapat korelasi yang nyata antar variabel tersebut jika nilai r hasil yang diperoleh dari perhitungan lebih besar dari r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun (Kuntjoro. 2004:154). Dalam uji reliabilitas ini digunakan teknik *Alpha Cronbach* (Umar, 2003:96):

Keterangan :

r_n : reliabilitas instrumen

k : banyak butir pertanyaan

σ^2 : varian total

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varian butir

Koefisien alpha lebih dari 0,6 menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi.

2. Multiple Regression Analysis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analisis regresi berganda yang merupakan pengembangan dari analisis regresi yaitu suatu alat analisis dalam ilmu statistik yang berguna untuk mengukur hubungan matematis antara lebih dari 2 peubah. Jika diterapkan dalam kerangka pemikiran diatas didapat persamaan:

$$WM = a + b_1KK + b_2IN + e$$

Keterangan:

WM : Word to mouth

KK : Kepuasan Konsumen

IN : Insentif

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

e : error term

3. Uji Asumsi Klasik

Rumus regresi diturunkan dari asumsi-asumsi tertentu, maka data yang akan diregresi harus memenuhi asumsi-asumsi regresi untuk mendapatkan nilai estimasi yang akan bersifat BLUE (*Best, Linier, Unbiased dan Estimator*).

Untuk itu perlu diadakan pengujian asumsi Klasik yang meliputi 3 Uji, yaitu:

a. Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk memenuhi asumsi zero mean, yaitu

Bahwa variabel pengganggu harus berdistribusi normal. Apabila variabel pengganggu berdistribusi normal maka Y juga akan berdistribusi normal (Setiaji, 2004:27).

b. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas (Kuncoro, 2004 : 98). Jika X^1, X^2 ada yang memiliki korelasi tinggi maka hal tersebut mengindikasikan adanya gejala multikolinearitas.

c. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah kesalahan atau residual yang diamanti tidak memiliki varian yang konstan. Kondisi sering terjadi pada data *cross section*, atau data yang diambil dari beberapa responden pada suatu waktu tertentu.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji ini digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian koefisien regresi secara parsial disimpulkan melalui nilai p-value yaitu apabila nilai signifikan penelitian menunjukkan <0.05 terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Perhitungan data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 12. Secara manual rumus uji t sebagai berikut :

$$t = \frac{\beta_1}{s_{\beta_1}}$$

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen pengujian regresi secara bersama-sama disimpulkan melalui nilai p.value yaitu apabila nilai signifikan penilaian menunjukkan $< 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. penghitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 12.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi adalah bilangan yang menentukan hubungan antara variabel Y dengan variabel X, pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel berikut. Bahwa nilai dari *Adjust* (R^2) menentukan nilai seberapa besar himpunan

variabel bebas mempengaruhi atau menjelaskan variabel terikat dan dapat dinyatakan dalam desimal atau persentase.

$$R^2 = 1 - (1 - R^2) \frac{N-1}{N-K}$$

(Manurung, 2005:69)

Keterangan :

R^2 : Nilai Koefisien determinasi disesuaikan

N : Jumlah sampel

K : banyaknya parameter

DAFTAR PUSTAKA

- Aidasanti, Feni. (2009). *Pengaruh Service quality dan price fairness terhadap customer loyalty dengan corporate image, trust dan customer satisfaction sebagai variabel pemediasi* (studi kasus pada konsumen pusat perawatan kecantikan) Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Anderson and Eugene, W.(1998). ” *Customer Satisfaction and Word-of-Mouth*”. Journal of Research. 1 Agustus 1998.
- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta : Bina Aksara.
- Assauri, Sofyan. (2002). *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*. Cet : 6 Ed 1. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Chew, Patricia and Wirtz, Jochen. (2001). “*the Effects of incentives, Deal Proneness, Satisfaction and Tie Strength on Word-of-Mouth Behavior*”. Research Paper Series, NUS Business School, National University of Singapore.
- Erida, (2009). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Insentif Terhadap Perilaku Wom (Word-Of-Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Provinsi Kelas Eksekutif Di Bandung. vol. 1 no. 1*. Magister Sain, Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Kampus Unja Pinang Masak, Mendalo, Km.15 Jambi-Muara Jambi.
- Gronroos, C. (2002). *Service Management and Marketing : A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed). Chichester : Jhon Wiley & Sons, Ltd.
- Husein, Umar. (2008). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Husein, Umar. (2003) . *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta : Ghalia Indonesia

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler, P, dan Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler,P, (1999). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (Edisi 6)*, Jakarta : PT. Prehallindo.

Setiaji, Erma, Sri Murwanti.(2006), *BENEFIT Jurnal Management dan Bisnis*. BPPE Universitas Muhammdiyah Surakarta, Surakarta.

Kuncoro, Mudrajat. (2004). *Metode Kuantitatif*. UPP AMP Yogyakarta.

Silverman, George.(2003).” *How to Homess Word-of-Mouth: Guide to Peer Selling*”. Marketing Navigation, Inc, [Htp://www/mnav.com/wom/htm](http://www/mnav.com/wom/htm).

Taylor A, Stevev and Baker.(1994), “ *An Assement of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Information of Customers Purchase Intentions*”. *Journal of retailing*. Vol.70 No.2 p.163-178, New York University.

Tjiptono,F. (2002). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Zulian, Yamit. (2005). *Manajemen Jasa*. AMPYKPN Yogyakarta.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT IBU DAN ANAK KARUNIA INDAH MEDIKA
MUARA ENIM**

PROPOSAL TESIS

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar
Magister Manajemen**



Oleh

ACHMAD ASWIN

NIM. 182510089

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK KARUNIA INDAH MEDIKA MUARA ENIM

ACHMAD ASWIN

achmad.aswin@gmail.com

Usaha dalam mewujudkan kepuasan pasien bukan merupakan hal yang mudah, ini disebabkan karena kepuasan pasien tidak akan mungkin tercapai meskipun hanya sementara waktu. Akan tetapi usaha perbaikan atau penyempurnaan terhadap kepuasan Pasien bisa dilakukan dengan berbagai cara. Namun pada dasarnya strategi kepuasan Pasien akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat sekitar. RSIA Karunia Indah Medika sebagai rumah sakit ibu dan anak di Kabupaten Muara Enim diharuskan memperhatikan kepuasan pasien yang berobat di sana.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

Populasi pada penelitian ini direncanakan akan diambil pada pasien rawat jalan yang berobat pada bulan 1 Maret 2020 – 31 Maret 2020 . Sampling akan diambil secara acak menggunakan metode aksidental sampling hingga diperoleh 150 sampel. Penelitian direncanakan dilakukan selama 1 bulan.

Hasil pengujian penelitian ini diharapkan akan ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha dalam mewujudkan kepuasan pasien bukan merupakan hal yang mudah, ini disebabkan karena kepuasan pasien tidak akan mungkin tercapai meskipun hanya sementara waktu. Akan tetapi usaha perbaikan atau penyempurnaan terhadap kepuasan Pasien bisa dilakukan dengan berbagai cara. Namun pada dasarnya strategi kepuasan Pasien akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat sekitar.

Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan Pasien merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatumasukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya meningkatkan pelayanannya. Jika pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, masyarakat atau pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Persaingan bisnis di bidang kesehatan juga terjadi pada seluruh tingkat pelayanan, termasuk di Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan di tingkat primer. Meskipun demikian banyak Rumah Sakit yang menjual jasa pelayanan, menjabarkan bahwa program mutu layanan yang memuaskan tersebut adalah bentuk sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh para staf operasional, misalnya keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, profesionalisme dalam teknik dan keamanan, pengobatan, kenyamanan, pemeliharaan mutu pelayanan terhadap para pasien atau masyarakat, namun tidak semua Rumah Sakit dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan tersebut dapat memuaskan pasien atau pengguna fasilitas kesehatan yang ada.

Bagi Rumah Sakit kenyataan ini sangat penting artinya, karena dalam prakteknya sering dijumpai bahwa menurut pandangan Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika, pelayanan yang diberikan tersebut baik dan dapat memuaskan pasien ternyata menurut pandangan pasien layanan yang diberikan tersebut belum atau masih terasa kurang memuaskan. Berdasarkan kenyataan tersebut maka setiap Rumah Sakit perlu dan harus mempelajari atau mengkaji perilaku atau sikap pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Bagi Rumah Sakit dalam mengelola usaha jasanya harus selalu memperhatikan masalah pelayanan dan kepuasan pasiennya. Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika yang berlokasi di Kabupaten Muara Enim adalah salah satu usaha jasa pelayanan Rumah Sakit yang ada di Sumatera Selatan.. Kepuasan pasien adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Dalam rangka untuk memuaskan pasiennya, Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika telah berusaha meningkatkan pelayanan dalam :

1. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
2. Menambah atau melengkapi peralatan medis, serta fasilitas-fasilitas kesehatan lainnya.
3. Menjaga serta memperhatikan kebersihan ruangan sehingga dapat membuat para pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan.
4. Menjaga dan memperhatikan keamanan para pasien selama berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika

Disamping hal-hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kepuasan Pasiennya yang lebih penting lagi adalah dengan mengoptimalkan kinerja pelayanan yang terdiri dari Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Perhatian), Tangible (Bukti Fisik), yang lebih baik kepada Pasiennya.

1. Pelayanan yang terdiri dari keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty), dan bukti fisik (tangible) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahrani di Samarinda.

2. Variabel perhatian (emphaty) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika di Muara Enim.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan yang terdiri dari keandalan (Reability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), perhatian (Emphaty), dan bukti fisik (Tangible) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika ?
2. Diantara kelima variabel pelayanan tersebut, manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawan di di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika dan untuk menguji variabel yang berpengaruh dominan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan pada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan dan penentu untuk rencana strategi pemasaran dan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

2. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi Peneliti

Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang berharga dimana peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah bekal penulis dalam pengetahuan mengenai pemasaran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler (2000:50) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dalam Tjiptono 2004:59).

Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Beteson (1991:516) dan dalam Lovelock (1996:367) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu:

1. *Tangibles* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas.
2. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyiapkan jasa.
4. *Assurance* meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa.
5. *Empathy* mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) masing-masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

1. Indikator dari tangibles (berwujud) adalah sebagai berikut:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedipsilinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam

2. Indikator dari reliability (kehandalan) adalah sebagai berikut:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alatbantu dalam proses pelayanan

3. Indikator dari responsiveness (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Petugas melakukan pelayanan yang cermat
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

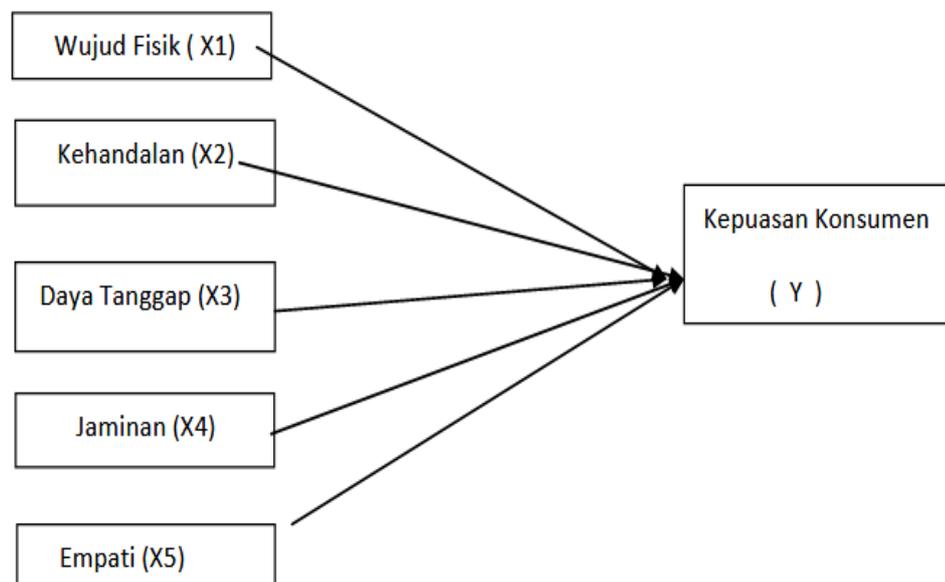
4. Indikator assurance (jaminan) adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Indikator empathy (empati) adalah sebagai berikut:
- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan sikap sopan
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

B. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada pengaruh Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Kerangka pemikiran ini untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut :

Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit



Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H1 : Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H4 : Jaminan dan kepastian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H5 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H6 : seberapa besar pengaruh wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2004). Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang telah diuraikan, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H1 : Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H4 : Jaminan dan kepastian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H5 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H6 : seberapa besar pengaruh wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

Hasan (2004:8) mendefinisikan penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dari penelitian adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen atau pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan pada Tanggal 1 – 31 Maret 2020 di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

DAFTAR REFERENSI

- Budiyanto dan Yunus, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)
- Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono Ph.D. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV Andi
- Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado. *Jurnal EMBA*, vol. . Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)
- Kurniana. 2008. Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip & Keller. 2016. Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. Prinsip –prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang
- Martoatmodjo, Soebari. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal*

Ilmu & Riset Manajemen, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Indonesia (STIESIA)

Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap
Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Jurnal EMBA,
vol. 1, No. 4. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)

Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2011. Skripsi: Pengaruh Kualitas
Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus
pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta).
Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma

Sabarguna, Dr.dr. H. Boy S. 2008. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.
Jakarta. CV. Sagung Seto

Smaradhana, Sekar Nurmalita. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas
Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandiung Dago.
Jurnal e-proceeding of Applied Science, Vol. 3, No. 2. Bandung:
Universitas Telkom

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3. Bandung: CV.
Alfabet

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing

Tjiptono, fandy. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima, Andi
Offset, Yogyakarta

Umar, Husein. 2003. Metode Riset Bisnis. Cetakan kedua, Jakarta: Gramedia
Pustaka Utama

Wulandari, Anastasia Anita. 2017. Skripsi: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan Express Stasiun Tugu Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma

UAS PROPOSAL TESIS
PENGARUH ETIKA BISNIS TERHADAP POLA KERJA KARYAWAN
DI CV. ANUGERAH KENCANA MOTOR MUARA ENIM



Disusun Oleh :

Achmad Murdiansyah (182510101)

Dosen Pengampuh : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / A R1

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2019

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Alloh SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena berkat rahmat-Nya jualan tesis ini dapat penulis selesaikan pada waktunya.

Tesis ini ditulis berdasarkan suatu penelitian ilmiah yang dilaksanakan di CV.Anugerah kencana Motor Muara Enim dengan judul “**Pengaruh Etika Bisnis terhadap pola kerja karyawan di CV.Anugerah kencana Motor Muara Enim**”. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada :

1. Manajemen CV.Gratia Plena mas Motor Palembang
2. Rektor Universitas Bina Darma Palembang
3. Dosen Pembimbing I
4. Dosen Pembimbing II
5. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si selaku Dekan Prodi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang
6. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan anaknya sukses
7. Istri tercinta dan putra putri tersayang yang selalu memberikan dukungan penuh demi terselesaikannya tesis ini
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Angkatan 33 Universitas Bina Darma

Semoga tesis ini bermanfaat.

Palembang, 1 Desember 2019

Penulis,

Achmad Murdiansyah

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan bersaing harus dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, harga yang murah dibandingkan pesaing, waktu penyediaan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya (Margaretha, 2004).

Dalam rangka memenangkan persaingan bisnis, mempertahankan pasar yang di miliki dan merebut pasar yang sudah ada, maka perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahnya dan lingkungan yang terus-menerus berubah. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang semakin beraneka ragam dan terus berubah. Pelaku usaha harus mampu menghasilkan produk yang dapat memainkan emosi pelanggan dan melalui produk tersebut dapat menimbulkan experience bagi pelanggan.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen tidak bisa dilepaskan dari penerapan etika bisnis dalam menjalankan setiap usaha bisnis.

Etika bisnis memiliki hubungan yang erat dengan pola kerja karyawan. Dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan tetap dapat bersaing dengan pesaingnya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat menerapkan pola kerja karyawan yang baik terhadap pelanggan agar pelanggan dapat loyal dengan perusahaan.

CV. Anugerah Kencana Motor merupakan salah satu dealer motor honda nasional yang berada di Muara Enim. Perusahaan dealer dalam menjual produknya harus tetap memperhatikan pelayanan karyawan terhadap konsumen agar konsumen tertarik untuk membeli produk dan mendapatkan kepuasan dari dealer tersebut. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal ke konsumen, perusahaan harus memperhatikan etika bisnis karyawan karena dengan etika bisnis akan tercipta pola kerja karyawan yang baik pula.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan permasalahan :

1. Apakah pelatihan etika bisnis kepada karyawan akan mempengaruhi pola kerja karyawan menjadi lebih baik ?
2. Apakah dengan pola kerja karyawan yang baik akan menimbulkan kepuasan terhadap konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh pelatihan etika bisnis terhadap pola kerja karyawan
2. Pengaruh pola kerja karyawan terhadap kepuasan konsumen

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan, pengalaman bagi peneliti, mempraktekan teori yang telah di dapat dan mampu memadukan dengan kenyataan serta fakta yang terjadi di lapangan.

2. Bagi Akademisi

- a. Sebagai salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Praktisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh etika bisnis terhadap pola kerja karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat di pakai sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Etika Bisnis

2.1.1. Definisi Etika Bisnis

Etika bisnis merupakan cara-cara saat melakukan kegiatan berbisnis yang mencakup semua aspek, baik itu yang berkaitan dengan seorang individu, perusahaan maupun masyarakat. Etika bisnis dapat membangun dan membentuk nilai-nilai, norma dan perilaku yang baik dalam berbisnis. Misalnya dalam perusahaan etika bisnis dapat membentuk perilaku karyawan yang baik, serta dapat membangun hubungan bisnis yang baik juga dengan konsumen maupun mitra kerja perusahaan.

Karena setiap perusahaan dalam berbisnis meyakini bisnis yang baik ialah bisnis yang memiliki etika bisnis yang mematuhi peraturan hukum atau peraturan yang berlaku. Dalam suatu perusahaan etika bisnis dapat menjadikan pedoman untuk melaksanakan aktivitas dalam bekerja, yang dimana bekerja dilandasi dengan etika, moral, kejujuran dan profesionalisme.

2.1.2. Tujuan Etika Bisnis

1. Sedangkan tujuan etika bisnis salah satunya ialah memberikan kesadaran akan moral dan memberikan batasan kepada para pelaku bisnis supaya dalam menjalankan bisnisnya dengan bersikap baik, sehingga tidak berperilaku yang dapat merugikan banyak pihak yang ada hubungannya dengan bisnis tersebut.
2. Jadi etika bisnis dapat mengatur dan mengarahkan para pelaku bisnis untuk mewujudkan manajemen maupun citra yang baik dalam berbisnis, sehingga bisnis tersebut dapat diikuti oleh semua orang yang mempercayai adanya bahwa bisnis itu memiliki etika yang baik.
3. Dan dengan etika bisnis juga maka kegiatan bisnis dapat jauh dari citra buruk seperti citra yang kotor, licik dan penuh dengan penipuan. Ciri-ciri bisnis yang memiliki etika baik diantaranya seperti tidak merugikan pembisnis atau usaha orang lain, tidak melanggar aturan atau hukum yang berlaku, tidak membuat suasana yang tidak kondusif pada saingan bisnisnya dan memiliki izin usaha yang sah serta jelas.

2.1.3. Manfaat Etika Bisnis Untuk Perusahaan

Beberapa manfaat yang biasa didapatkan dari etika bisnis bagi perusahaan diantaranya yaitu:

1. Dapat Meningkatkan Kredibilitas Perusahaan

Etika bisnis sangat penting bagi perusahaan, terutama perusahaan besar yang dimana memiliki banyak sekali karyawan yang tidak saling mengenal. Setiap karyawan pada perusahaan akan terikat dengan peraturan standar etis yang sama, maka jika ada suatu kasus yang timbul maka akan mengambil keputusan yang sama.

2. Perusahaan Dapat Menjelaskan Bagaimana Menilai Tanggung Jawan Sosialnya

Dengan biasa menjelaskan tanggung jawab sosial atau dengan menggunakan pendekatan sosial perusahaan tidak hanya mendapatkan keuntungan dari segi ekonomi saja, tapi mendapatkan keuntungan dari segi sosial juga. Jika perusahaan telah bertanggung jawab dari segi sosial maka usaha akan berjalannya secara baik, sehingga secara tidak langsung perusahaan akan terhindar dari konflik sosial yang dapat merugikan.

3. Dapat Menyediakan Perusahaan Atau Dunia Bisnis Kemungkinan Untuk Mengatur Dirinya Sendiri

Hal ini disebut juga dengan “self regulation” merupakan suatu proses dimana individu dapat mengatur pencapaiannya sendiri. Dapat menentukan target mereka, melakukan evaluasi terhadap kesuksesan mereka ketika telah tercapainya target tersebut dan memberikan penghargaan kepada diri mereka sendiri karena mereka telah mencapai target yang diinginkannya.

4. Dapat Membantu Menghilangkan Grey Area Pada Bidang Etika

Misalnya kesetaraan penerimaan gaji, penggunaan tenaga kerja dibawah umur dan kewajibab perusahaan dalam menjaga lingkungan hidup, sehingga perusahaan memiliki batasan-batasan dalam menjalankan bisnisnya.

5. Dapat Meningkatkan Daya Saing Perusahaan

Memiliki daya saing saat ini sudah menjadi keharusan bagi setiap perusahaan, karena jika suatu perusahaan tidak memiliki daya saing, usahanya tidak akan bertahan lama. Jika suatu usaha atau bisnis memiliki etika yang baik, maka bisnisnya akan mengalami perkembangan dan semakin meningkatkan daya saing maupun kemampuannya untuk bersaing di pasaran dengan perusahaan atau pembisnis lain.

6. Dapat Meningkatkan Kepercayaan Investor Pada Perusahaan

Bagi perusahaan yang sudah go publik maka akan mendapatkan manfaat berupa meningkatnya kepercayaan para investor untuk berinvestasi, jika terjadi kenaikan harga saham maka biasanya akan menarik minat investor untuk berinvestasi atau membeli saham perusahaan.

7. Dapat Membangun Citra Positif Perusahaan

Etika bisnis juga dapat membangun citra yang baik tentang perusahaan dimata para mitra bisnis maupun para konsumen. Maka dengan citra yang baik akan menjaga kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

2.1.4.Prinsip Etika Bisnis

Adapun prinsip etika bisnis diantaranya yaitu:

1. Memiliki Kejujuran Saat Berkomunikasi Dan Bersikap

Ketika membangun suatu bisnis diperlukan kejujuran saat berkomunikasi maupun bersikap dengan mitra kerja dan juga konsumen, sehingga usaha yang dingun akan semakin di percaya.

2. Selalu Memenuhi Janji Dan Komitmen

Pembisnis yang baik harus selalu memenuhi setiap janjinya dan selalu berkomitmen dalam menjalankan usaha bisnisnya.

3. Memiliki Integritas

Maksudnya dalam berbisnis atau menjalankan usaha maka diperlukan konsistensi pada pemikiran, ucapan maupun perbuatan.

4. Memiliki Loyalitas

Lalu yang penting lainnya dalam berbisnis yakni memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bisnis yang di jalani. loyalitas dapat dilihat dari kerja keras dan keseriusan dalam menjalani bisnis, bekerja sesuai dengan visi dan misi, serta tidak mencampur adukan urusan pekerjaan dengan urusan pribadi.

2.1.5.Contoh Bisnis Yang Beretika

Salah satu contoh singkat bisnis yang beretika misalnya ada suatu perusahaan yang bergerak di bidang makanan dia berinovasi menambahkan bumbu-bumbu tertentu untuk makannya, perusahaan ini tidak melanggar aturan karena dia tidak menjiplak resep perusahaan lain karena dia berinovasi dengan resep yang sudah ada yang dia miliki.

Lalu perusahaan ini mendapatkan hak paten dan mengajukan izin produksi makanan pada dinas kesehatan, setelah melalui tahapan-tahapan perizinan seperti izin usaha, ijin produksi dan lain-lain maka perusahaan ini telah secara sah atau legal menjalankan usahanya.

2.2.Pola Kerja

2.2.1.Definisi Pola Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:885) pola adalah suatu sistem atau cara kerja sesuatu, sedangkan menurut kamus antropologi pola adalah rangkaian unsur-unsur yang sudah mantap mengenai suatu gejala dan dapat dipakai sebagai contoh dalam menggambarkan atau mendeskripsikan gejala itu sendiri (Suyoto, 1985:327).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pola adalah cara kerja yang terdiri dari unsur-unsur terhadap suatu perilaku dan dapat dipakai untuk menggambarkan atau mendeskripsikan gejala perilaku itu sendiri.

2.2.2. 6 Tren Pola Kerja Pegawai Kantoran di Masa Depan

Perkembangan zaman dan teknologi ternyata berperan besar pada perubahan jalur karir dan kehidupan pegawai di kantor. Berbagai perubahan akan membuat para pegawai berevolusi dan menciptakan tren baru di dunia kerja.

Dengan perkembangan teknologi, para pegawai bahkan akan memiliki alat komunikasi baru yang jauh lebih efisien daripada email.

Tak hanya itu, kecanggihan internet juga bisa membuat para pegawai bekerja dari rumah atau di manapun dirinya berada. Berikut enam tren pegawai kantoran di masa depan:

1. Memiliki suasana kerja yang fleksibel

Di masa depan, para pegawai tak perlu lagi bekerja di kantor. Bekerja di kantor berarti para pegawai harus mengalami macet hingga duduk puluhan jam.

Nantinya, para pegawai dapat bekerja dari mana saja selama dirinya terhubung dengan internet.

2. Bekerja seperti bermain

Ke depan, para pegawai dapat menyesuaikan pekerjaan sesuai keinginannya. Konsep dasar seseorang hanya memiliki satu peran dalam karir jangka panjang tak akan lagi berlaku.

Para pegawai bisa membentuk jalur karirnya dan memilih proyek yang diinginkannya. Bekerja seperti memilih permainan petualangan sendiri dan mencari cara menuntaskannya.

3. Berbagi informasi jadi budaya kerja

Jika biasanya gagasan kerja di sebuah perusahaan menjadi milik pencetusnya semata. Ke depan, mental kerja yang berlaku adalah berbagai informasi.

Para pegawai harus berbagi informasi dan menggunakan teknologi kolaboratif untuk sukses dan menumbuhkan karirnya.

4. Menggunakan alat baru untuk bekerja

Email nantinya tak akan lagi menjadi alat paling efektif dan efisien untuk berkomunikasi. Banyak teknologi baru yang akan menggantikan email sebagai alat komunikasi utama dalam beberapa kondisi tertentu.

5. Semua pegawai punya peluang jadi atasan

Untuk pertama kalinya dalam sejarah bisnis para pegawai memiliki peluang unik untuk menjadi pimpinan perusahaan. Semua bisa dilakukan dengan sering berbagi gagasan dan memberikan masukan secara transparan pada manajer dan pejabat eksekutif.

6. Bekerja sambil belajar

Para pegawai di masa depan dapat bekerja sambil belajar dan para atasan tidak lagi mempekerjakan pegawai yang sudah handal di bidangnya. Sejauh ini, pengetahuan merupakan sebuah komoditas.

2.2.3. 6 Kiat Pola Kerja Menuju Hasil Pekerjaan Yang Bermanfaat

1. Kerja Giat

Melaksanakan kewajiban dengan tekun, rajin, aktif dan proaktif.

2. Kerja Cepat

Mengerjakan tugas dengan cekatan, gesit penuh sikap profesionalisme.

3. Kerja Tepat

Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai jangka waktu yang ditentukan

4. Kerja Taat

Mengikuti peraturan kerja menurut prosedur tata tertib (protap) yang berlaku

5. Kerja Sehat

Menjaga vitalitas kondisi fisik, [interaksi sosial](#), sikap mental personal dan lingkungan agar tetap segar (sehat dan bugar).

6. Kerja Selamat

Melakukan proteksi dengan memakai alat perlindungan diri (APD) terutama terhadap jenis pekerjaan yang berisiko tinggi (mengancam keselamatan diri).

2.2.4. Pola Kerja Konvensional dan Pola Kerja Perusahaan Startup

Pada umumnya, bekerja di perusahaan konvensional dan bekerja di perusahaan (digital) startup yang sangat menonjol perbedaannya adalah fleksibilitas waktu kerja. Masyarakat lebih memiliki *mindset* bekerja di perusahaan konvensional yang sudah pasti terikat dengan waktu/jam kerja yang disesuaikan dan lebih teratur. Sementara, bekerja di perusahaan digital (startup) lebih dikenal dengan waktu/jam kerja yang sangat fleksibel dan dinilai lebih santai. Kebiasaan jam kerja dari masing-masing perusahaan ini sudah pasti memiliki nilai plus-minus.

Perusahaan konvensional memiliki jam kerja yang teratur dan terkesan mengikat setiap pekerjanya. Namun, jika dilihat dari sisi lain, peraturan tersebut akan berdampak sangat baik untuk hasil kerja yang akan selesai tepat waktu. Sementara, bekerja di perusahaan digital (startup) lebih dinilai dengan kebiasaan jam kerja yang “terlihat” lebih santai, tapi tidak menutup kemungkinan menerapkan pola kerja teratur ala perusahaan konvensional. Karena ternyata, manusia itu walaupun begitu senang dengan ketidakteraturan, tetap membutuhkan keteraturan dalam hidupnya.

Kalau sudah begitu, solusinya adalah dengan memberikan *mindset* pada diri sendiri bahwa harus menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Dengan kata lain, memberikan deadline pada diri sendiri di luar deadline yang sudah ada. Memang, bekerja di perusahaan digital sangat khas dengan jam kerja “sesuai keinginan”, namun Anda bisa tetap mencoba untuk disiplin. Gunakan minimal 5 jam sehari di hari kerja untuk benar-benar full produktif. Habiskan waktu tersebut dengan benar-benar bekerja tanpa harus me-scroll timeline yang tidak ada habisnya.

Saya pernah melihat sebuah kasus dari sepenggal tulisan bahwa ada pendiri startup yang pada awalnya menerapkan sistem kerja fleksibel tanpa deadline yang jelas sama sekali. Tempat bekerjanya pun dibebaskan, terserah ingin ke kantor setiap hari atau tidak.

Memang, pada awalnya pola bekerja seperti itu dirasa sangat menyenangkan bagi para pekerja karena memiliki waktu yang lebih banyak untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Namun, sudah bisa diduga, setelah beberapa lama pola tersebut justru membuat hidup para pekerja menjadi tidak jelas dan terlalu kabur antara kehidupan pribadi dengan kehidupan kerja. Dan ujungnya sudah bisa ditebak, hal tersebut tentu berdampak pada performa kerja yang tidak terlalu bagus dan hasil yang tidak maksimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Data dan Variabel

3.1.1 Data

Jenis dan sumber data dalam melakukan penelitian ini diperoleh baik dalam bentuk data primer maupun data sekunder.

3.1.1.1 Data Primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Mas'ud, 2004: 178). Data primer ini khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan langsung dari sumber informasi, dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan melalui kuesioner kepada responden penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi responden penelitian adalah karyawan CV. Anugerah Kencana Motor Muara Enim.

3.1.1.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merupakan sumber data penelitian secara tidak langsung, melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Mas'ud, 2004: 179). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan.

3.1.1.3 Metode Pengumpulan Data

Terdapat tiga cara untuk mengumpulkan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode angket/kuesioner. Untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari konstruk-konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini.

Kuesioner sebagian besar digunakan dalam melakukan penelitian kuantitatif, dimana peneliti ingin mendapatkan profil keseluruhan untuk dapat menghitung frekuensi kemunculan pendapat, sikap, pengalaman dan proses, perilaku atau prediksi. Melalui kuesioner, responden

diminta untuk menjawab pertanyaan tentang fakta, sikap, keyakinan, perilaku dan pengalaman sebagai karyawan dalam suatu perusahaan sesuai dengan topik yang akan diteliti. Pendistribusian kuesioner juga bisa melalui berbagai media seperti email, pos atau diisi langsung dengan responden. Keuntungan lain dari penggunaan instrumen kuesioner adalah mampu mengumpulkan tanggapan dari sejumlah relatif besar responden yang tersebar terutama lokasi terpencil untuk dapat membuat profil dan memetakan kondisi karyawan yang ada (Rowley, 2014).

Pertanyaan dalam angket kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert dalam interval 1-5. Kuesioner yang digunakan adalah gabungan dari kuesioner yang telah terpublikasi pada jurnal dan variabel dependen keselamatan dan kesehatan kerja menggunakan 5 (lima) indikator sesuai dengan teori Jackson, *et.al* (2011). Variabel terikat yaitu produktivitas digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Hameed dan Amjad (2009).

2. Wawancara

Wawancara langsung juga dilakukan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Wawancara dengan beberapa pihak yang berhubungan dengan obyek penelitian dianggap perlu dalam mendapatkan informasi atau keterangan langsung dari responden dengan cara tatap muka dan bercakap-cakap.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari buku serta jurnal-jurnal yang telah terpublikasi baik di Indonesia maupun Internasional.

3.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini menguji dua variabel yaitu variabel Etika Bisnis sebagai variabel bebas (*independent*) dan variabel pola kerja sebagai variabel terikat (*dependent*).

3.2.1 Etika Bisnis

Etika bisnis mengacu pada kondisi psikologis fisik dan psikologis pekerja yang merupakan hasil dari lingkungan yang diberikan oleh perusahaan. Jika suatu perusahaan melakukan pengukuran keamanan dan kesehatan yang efektif, maka semakin sedikit pegawai yang akan mengalami dampak penyakit jangka pendek atau jangka panjang akibat bekerja di perusahaan tersebut. Strategi atau upaya untuk meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja yang efektif dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi (Jackson, *et.al*, 2011; 289).

Mengukur dan mengawasi.

Program mengukur dan mengawasi yaitu dengan mengembangkan sebuah strategi supaya berjalan efektif, maka perusahaan dapat membandingkan cara kerja setiap karyawan, baik sebelum atau sesudah mendapatkan pelatihan etika bisnis.s

3.2.3 Pola Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:885) pola adalah suatu sistem atau cara kerja sesuatu, sedangkan menurut kamus antropologi pola adalah rangkaian unsur-unsur yang sudah mantap mengenai suatu gejala dan dapat dipakai sebagai contoh dalam menggambarkan atau mendeskripsikan gejala itu sendiri (Suyoto, 1985:327).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pola adalah cara kerja yang terdiri dari unsur-unsur terhadap suatu perilaku dan dapat dipakai untuk menggambarkan atau mendeskripsikan gejala perilaku itu sendiri.

- Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standart yang ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan karyawan. Dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan perbandingan standart yang ditetapkan oleh perusahaan.
- Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan diawal waktu sampai menjadi output.

Selanjutnya perlu dibuat definisi operasional variabel sebagai berikut :

- Variabel terikat (Y1,Y2,Y3) : Y1 = Kuantitas Kerja

Y2 = Kualitas Kerja Y3 = Ketepatan Waktu

- Variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) : X1 = Mengukur dan Mengawasi

X2 = Pencegahan Kecelakaan X3 = Pencegahan Penyakit X4 = Manajemen Tekanan X5 = Program Kesehatan

Pengukuran variabel terikat (pola kerja) dan variabel bebas (etika bisnis)

dilakukan dengan teknik skoring berdasarkan skala likert.

Adapun pengukurannya sebagai berikut :

No Kategori Pernyataan Jawaban Skor

1 SS = Sangat Setuju 5

2 S = Setuju 4

3 N = Netral 3

4 TS = Tidak Setuju 2

5 STS = Sangat Tidak Setuju 1

3.2.3 Instrumen Variabel Penelitian

Instrumen Variabel Penelitian

No Variabel Indikator Item Pertanyaan

1. Mengukur dan mengawasi
Identifikasi cara kerja karyawan
 - a. Kebijakan Etika Bisnis
 - b. Ada koordinator Pengawasan
 - c. Mendata semua cara kerja yang terjadi
 - d. Mengkoordinasikan tim cara kerja
 - e. Menganalisis hasil investigasi
 - f. Membuat laporan keberhasilan suasana perusahaan
2. Pencegahan Adanya komplain
Suasana kerja dirancang dengan baik
 - a. Prosedur kerja memadai
 - b. Prosedur dapat dipahami

- c. Peralatan sesuai jenis pekerjaan
- d. Peralatan digunakan sesuai metode
- e. Peralatan berfungsi baik
- f. Ada pelatihan etika bisnis
- g. Karyawan terbuka tentang etika bisnis

3. Pencegahan Komplain

Strategi untuk mengurangi tingkat komplain ada perlakuan yang baik terhadap konsumen

4. Kuantitas Kerja Hasil yang dicapai oleh karyawan sesuai target perusahaan

- a. Tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan
- b. Target tercapai
- c. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
- d. Usaha mencapai hasil target
- e. Nyaman bekerja
- f. Semangat bekerja

5. Kualitas Kerja Standar hasil sesuai dengan mutu dari suatu produk

- a. Kemampuan mengevaluasi
- b. Standar hasil kerja
- c. Keterampilan dan kecakapan kerja
- d. Pekerjaan rapi
- e. Kemampuan mengoptimalkan pekerjaan

6. Ketepatan waktu

Target diselesaikan sesuai waktu

- a. Datang ke tempat kerja tepat waktu
- b. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

- c. Tidak menunda- nunda pekerjaan
- d. Memanfaatkan waktu jam kerja sebaik baiknya

3.3 Pengujian Data

Pengujian data dalam penelitian ini dilakukan dengan uji normalitas, uji validitas dan uji realibilitas.

3.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menentukan penggunaan statistik uji parametrik dan non-parametrik. Uji parametrik apabila menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan apabila data menunjukkan berdistribusi tidak normal, maka menggunakan uji non-parametrik. Uji normalitas menggunakan *test of normality Kolmogorov–Smirnov* pada perangkat SPSS. Cara mengetahui signifikan atau tidak signifikan hasil uji normalitas adalah dengan memperhatikan bilangan pada kolom signifikansi (Sig.). Untuk Jika signifikansi (nilai sig) pada output, maka data dari populasi yang berdistribusi normal namun jika signifikansi yang diperoleh, maka data bukan populasi yang berdistribusi normal. Setelah seluruh instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan realibel.

3.3.2 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kesahihan alat ukur dalam mengukur suatu data, dengan kata lain untuk melakukan pengujian bahwa alat ukur yang dipakai memang mengukur sesuatu yang ingin diukur. Pengukuran validitas dilakukan menggunakan analisis faktor. Analisis faktor menunjukkan bahwa dengan signifikansi 0,05 dan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) serta *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) minimal 0,5 dinyatakan valid dan sampel bisa diteliti lebih lanjut (Santoso, 2002). Validitas adalah ukuran kemampuan suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan kata lain, suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila terbukti dapat mengukur variabel penelitian. Uji validitas yang akan dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor, yaitu alat analisis statistik yang dipergunakan untuk mereduksi faktor-faktor yang mempengaruhi suatu variabel menjadi beberapa set indikator saja, tanpa kehilangan informasi yang berarti. Analisis faktor dapat digunakan untuk menguji validitas suatu rangkaian kuesioner. Sebagai gambaran, jika suatu indikator tidak mengelompok kepada variabelnya, tetapi malah mengelompok ke variabel yang lain, berarti indikator tersebut tidak valid.

3.3.3 Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Untuk menentukan apakah suatu indikator/item reliabel atau tidak, maka dilihat dari koefisien alpha, yaitu jika koefisien alpha nilainya lebih besar dari alpha standart ($\alpha \text{ Cronbach} > 0.60$), berarti bahwa indikator atau item dinyatakan reliabel. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha

Cronbach sebagai berikut: $\alpha =$ dimana :

α = koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum Si^2$ = jumlah varian skor item

Sx^2 = varian skor-skor tes (seluruh item K)

Jika nilai alpha $> 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha $> 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat, atau ada pula yang memaknakannya sebagai berikut:

- a. Jika alpha $> 0,90$ maka reliabilitas sempurna
- b. Jika alpha antara $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi
- c. Jika alpha antara $0,50 - 0,70$ maka reliabilitas moderat
- d. Jika alpha $< 0,50$ maka reliabilitas rendah

Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel: Segera identifikasi dengan prosedur analisis per item. Item Analisis adalah kelanjutan dari tes Alpha sebelumnya guna melihat item-item tertentu yang tidak reliabel. Lewat Item Analisis ini maka satu atau beberapa item yang tidak reliabel dapat dibuang sehingga Alpha dapat lebih tinggi lagi nilainya.

Reliabilitas item diuji dengan melihat Koefisien Alpha dengan melakukan Reliability Analisis dengan SPSS ver. 22 for Windows. Akan dilihat nilai Alpha-Cronbach untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu variabel. Agar lebih teliti, dengan menggunakan SPSS, juga akan dilihat kolom *Corrected Item Total Correlation*. Nilai tiap-tiap item sebaiknya ≥ 0.40 sehingga membuktikan bahwa item tersebut dapat dikatakan punya reliabilitas

Konsistensi Internal. Item-item yang punya koefisien korelasi < 0.40 akan dibuang kemudian Uji Reliabilitas item diulang dengan tidak menyertakan item yang tidak reliabel tersebut. Demikian terus dilakukan hingga Koefisien Reliabilitas masing-masing item adalah ≥ 0.40 .

3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Priyatno (2008: hal 39) adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y_1, Y_2, \dots, Y_n). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing

variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Oleh karena itu, dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara lima variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan tiga variabel dependen (Y_1, Y_2, Y_3).

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

$$Y_2 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

$$Y_3 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

Dimana :

Y = Pola Kerja

a = konstanta (*intersept*)

b = koefisien regresi

X = Program Etika Bisnis

Y_1 = Kuantitas Kerja

Y_2 = Kualitas Kerja

Y_3 = Ketepatan Waktu

b_1 = koefisien regresi variable faktor mengukur dan mengawasi

X_1 = faktor mengukur dan mengawasi

b_2 = koefisien regresi variable faktor pencegahan kecelakaan

X_2 = faktor pencegahan kecelakaan

b_3 = koefisien regresi variable faktor Pencegahan Penyakit

X_3 = Pencegahan Penyakit

b_4 = koefisien regresi variable faktor Manajemen Tekanan

X_4 = Manajemen Tekanan

b_5 = koefisien regresi variable faktor Program Kesehatan

X_5 = Program Kesehatan

et = Error Term

3.3.5 Alat Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan metode Regresi Linear Berganda dengan bantuan program SPSS 22 untuk dapat memberikan kejelasan hasil penelitian dan untuk menjawab tujuan penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008; 115), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Target populasi dari penelitian ini adalah karyawan permanen CV.Anugerah Kencana Motor Muara Enim yang berjumlah 40 karyawan.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008: hal 116), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel yaitu seluruh jumlah populasi.

3.5 Waktu dan Tempat Penelitian

3.5.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian sesuai dengan yang di berikan oleh Universitas

3.5.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian di CV.Anugerah Kencana Motor Muara Enim

DAFTAR PUSTAKA

Fauzan dan Ida N, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Modernisasi, Vol 10, No.1, Februari 2014

Jurnal Warta Edisi : 57, Juli 2018 ISSN : 1829-7463

International journal of economics and financial Issues “Entrepreneurship and Business Ethics:Implications on Corporate Performance”, ISSN : 2146-4138

Kliment Arnaudov, Elena Koseska, “Business Ethics and Social Responsibility in Tourist Organizations in Terms of Changing Environment” 2012, ISSN 387-397

Maisaroh Mohamed saat, “The Impact of Industrial Training on Ethical Awareness and Ethical Judgement” 2012, ISSN 1676-1683

Journal of Entrepreneurship Management and Innovation (JEMI), Volume 14, Issue 3, 2018 : 111-126

Jurnal “Analisis Konsep Green Product Sebagai Pelaksanaan Etika Bisnis Pada Perusahaan”, Vol 1, No.1, Maret 2017, ISSN 2550-0805

Davis, Keith, John W. Newstrom, 1996. Perilaku dalam Organisasi, Edisi Ketujuh, Terjemahan, Penerbit Erlangga, Jakarta

George, Te de Richard (2010). Etika Bisnis. Tersedia.(online). Diakses tanggal 30 November 2019

Keraf, Sonny. 1998. Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya. Yogyakarta: Kansius

Tugas ke-6 (UAS)

**Pengaruh Insentif Produksi dan Masa Kerja
Terhadap Kinerja Operator Pemanenan Kayu
Di PT. Musi Hutan Persada**

*Effects of Production Incentives and Work Period
On the Performance of Wood Harvesting Operators
At PT. Musi Hutan Persada*

Tugas Pemenuhan Mata Kuliah : Metodologi Penelitian

Dosen : Dr. Emi Suwarni, SE., M.Si.

Program Pasca Sarjana

Program Studi : Magister Manajemen



Oleh :

AGUNG SETYABUDI

NIM : 182510090

Kelas : UBD-MM-33 / R2

Program Pasca Sarjana

Universitas Bina Darma – Palembang

2019

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke kehadiran *Allah SWT*, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan kewajiban Tugas ketiga sekaligus sebaagai Ulangan Akhir Semester (Tugas UAS), Mata Kuliah Metodologi Penelitian dan sekaligus sebagai persiapan pengajuan Proposal Penelitian dalam rangka memenuhi dan melengkapi tugas akhir dalam menyelesaikan Program Magister Managemen - Pasca Sarjana, di Universitas Bina Darma Palembang.

Syukur Alhamdulillah, dalam kurun waktu yang tidak terlalu lama dan dengan segala aktifitas yang dihadapi sehari hari, bermula dari mengikuti perkuliahan Metodologi Penelitian dan dalam rangka penyelesaian Tugas Ulangan Akhir Semester (UAS) sekaligus sebagai persiapan Proposal Penelitian, mencari dan mempelajari jurnal-jurnal penelitian, pencarian dan penetapan tema penelitian berdasarkan fenomena dan batasan penelitian yang dihadapi perusahaan, penetapan judul hingga penyusunan proposal penelitian ini, penulis berhasil menyelesaikan Tugas UAS dan Penyusunan Proposal penelitian ini.

Meskipun belum sempurna, namun Proposal Penelitian ini sangat bernilai lebih dari sekedar apa yang tertuang dari hasil belajar di Program Magister Managemen – Program Pasca Sarjana, Universitas Bina Darma Palembang yang sampai dengan saat ini masih berlangsung. Seluruh kegiatan ini tentunya tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu, maka izinkan penulis untuk menghaturkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian hingga penulisan Proposal Penelitian ini :

1. Teruntuk wanita terhebat yang setiap hari saya panggil dengan sebutan Mama dan meningkat dengan sebutan Uti, seorang Ibu & Nenek yang luar biasa, seorang wanita yang menjadi inspirasi bagi penulis beserta anak keturunan penulis, yang terus belajar dan menimba ilmu tiada henti dengan segala perjuangan dan doa yang selalu terpanjat kepada Illahi.
2. Teruntuk ananda-ananda tercinta yang sampai dengan saat ini masih menyelesaikan tugas belajarnya jugadn insya Allah akan terus berkelanjutan, serta anakku yang sedang mengabdikan diri, ilu, tenaga dan pikirannya serta dalam rangka menggapai cita-cita sebagai tehnokrat sekaligus pendakwah. Ayo kita berkompetisi dan berlomba mencari ilmu setingg- tingginya dan seluas-luasnya untuk menggapai ridhlo Allah swt sebagai bekal di dunia dan akhirat.
3. Ayahanda terhormat yang telah mendidik dan membimbing penulis dan terus selalu mendoakan penulis dan anak keturunan penulis yang dalam kesahajaan dan kejujuran, serta tentunya Almarhumah Ibunda tercinta yang telah menghadap ke Illahi, semoga selalu dilapangkan kubur, diampuni segala dosa, diterima segala amal ibadah dan dimuliakan di surgamu Ya Allah.
4. Ibu Dr. Emi Suwarni, SE, M.Si., selaku Dosen pengampu Mata Kuliah Metodologi Penelitian sekaligus Ketua Program Study Magister Managemen – Program Pasca Sarjana, Universitas Bina Darma Palembang, yang diujung pengabdian beliau di kampus tercinta ini, yang n sebentar lagi akan melanjutkan tugas pengabdian di tempat lain. Terima kasih, selamat jalan dan terus berkarya Ibu, semoga kesuksesan, keberkahan dan kemuliaan selalu terlimpah untuk Ibu dan kita semuanya.
5. Rekan-rekan seangkatan MM-UBD-33- R2 yang kompak dan solid selalu dan terus menjadi inspirator dan spirit dalam kita menuntut ilmu bersama.

6. Orang yang selalu yang menemani, mengantarkan dan membantu Penulis dalam keseharian baik dalam bekerja, menuntut ilmu di Universitas Bina Darma Palembang, selama Penulis di rantau.
7. Staf Administrasi Program Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma Palembang yang selalu memberikan informasi dan dukungan Penulis dalam menuntut ilmu di kampus tercinta ini.
8. Rekan, handai taulan yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu yang telah dan terus membantu Penulis dalam menyelesaikan tugas ini. Semoga kebahagiaan dan kemuliaan terlimpah bagi kita semuanya.

Penulis sadar bahwa Proposal Penelitian ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan, dukungan, dan masukan dari berbagai pihak. Kritik, saran dan masukan yang membangun akan lebih menyempurnakan Proposal Penelitian ini. Semoga bermanfaat.

Palembang, 25 November 2019

Agung Setyabudi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Kerangka Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian/Definisi dan Fungsi MSDM	8
2.2. Pengertian Kompensasi	11
2.3. Jenis-Jenis Kompensasi	13
2.4. Sistem Pemberian Insentif Produksi	14
2.5. Tujuan dan Manfaat Pemberian Insentif Produksi	16
2.6. Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Insentif Produksi	17
2.7. Pengertian Masa Kerja	18
2.8. Pengertian Kinerja Karyawan	19
2.9. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	22
2.10. Hubungan Insentif Produksi, Masa Kerja dengan Kinerja Karyawan	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Rancangan Penelitian	24
3.2. Tempat dan Waktu	24
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.4. Jenis dan Sumber Data	23
3.4.1. Jenis Data	25
3.4.2. Sumber Data	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data	25
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
DAFTAR PUSTAKA	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Penelitian	7
--	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia usaha sekarang ini dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Setiap perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja karyawan dalam lingkungan usahanya. Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena 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 dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dikelola dan dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk dapat memberikan output yang optimal. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada system kerja , tehnologi, mesin / peralatan kerja yang modern, sarana dan prasarana pendukung yang memadai, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya.

Setiap organisasi / perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Guna meningkatkan kinerja karyawan, banyak

cara yang ditempuh oleh organisasi / perusahaan misalnya dengan cara pendidikan dan pelatihan, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, pemberian kompensasi / insentif produksi maupun pengembangan karir bagi setiap karyawannya, serta penciptaan iklim kerja yang kondusif, pemberian motivasi dan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi maupun sanksi bagi karyawan yang tidak memenuhi standart perusahaan. Melalui proses-proses tersebut, diharapkan setiap karyawan akan lebih termotivasi serta memaksimalkan tugas dan tanggung jawabnya, dimana setiap karyawan telah dibekali dengan visi-misi perusahaan, doktrin perusahaan, pendidikan dan pelatihan, pemahaman system kerja, serta penetapan target produksi. Pemberian kompensasi / insentif produksi, penciptaan lingkungan kerja yang baik serta pemberian motivasi pada dasarnya adalah hak para karyawan serta merupakan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi dan masa kerja karyawan guna m rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kompensasi adalah semua pendapatan yang dapat berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Tujuan pemberian kompensasi antara lain adalah sebagai ikatan kerja sama, kepuasan kerja, pengadaan efektif, motivasi, stabilitas karyawan, disiplin, serta runtutan pengaruh serikat buruh dan peraturan pemerintah. Kompensasi merupakan penghargaan atau ganjaran pada karyawan yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Kompensasi juga merupakan penghargaan yang diberikan karyawan baik langsung maupun tidak langsung, financial maupun non financial yang adil kepada karyawan atas sumbangan mereka dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga pemberian kompensasi

biasa dilakukan perusahaan, guna meningkatkan kinerja karyawan. Adapun bentuk kompensasi finansial adalah gaji, tunjangan, insentif produksi, bonus, dan komisi. Sedangkan untuk kompensasi non-finansial diantaranya pelatihan, wewenang dan tanggung jawab, penghargaan atas kinerja serta lingkungan kerja yang mendukung guna menjamin karyawan nyaman dan mau bekerja dan berkontribusi pada perusahaan dalam kurun waktu / masa kerja yang memadai.

Masa kerja merupakan salah satu indikator tentang kecenderungan para pekerja dalam melakukan aktivitas kerja, sehingga dapat dikatakan bahwa masa kerja yang lama menunjukkan pengalaman yang lebih dari seseorang dengan rekan kerja yang lain. Masa kerja dapat dilihat dari berapa lama masa kerja atau pengabdian seseorang karyawan sehingga setiap karyawan memiliki rasa tanggung jawab, rasa ikut memiliki, keberanian dan mawas diri dalam kelangsungan hidup perusahaan sehingga berpengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja.

Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, guna mencapai tujuan organisasi / perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja (*performance*) dapat juga diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai / karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya di organisasi. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam rangka mencapai tujuan organisasi / perusahaan.

Prestasi / kinerja karyawan bukanlah suatu kebetulan, tetapi dipengaruhi banyak faktor, diantaranya pemberian kompensasi dalam bentuk insentif produksi dan penciptaan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan. Prestasi kerja / kinerja karyawan akan dapat dicapai jika didahului dengan perbuatan yaitu pelaksanaan dan pencapaian tugas / target yang dibebankan kepada setiap karyawan. 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 dan insentif produksi serta masa kerja yang berkelanjutan dalam kurun waktu yang lama .

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 dan dalam masa kerja yang cukup lama akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan apabila dia tidak bekerja. Guna menjamin tercapainya keselarasan tujuan, perusahaan dapat memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia, serta penciptaan iklim bekerja yang yaman sehingga masa kerja karyawan dapat bergabung lebih lama di perusahaan tersebut.

Untuk itu, salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menghubungkan kompensasi / insentif produksi dengan perkembangan karyawan. Jika program kompensasi dirasakan adil dan kompetitif oleh karyawan, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik karyawan yang potensial, mempertahankannya dalam kurun waktu

yang cukup lama dan menambah motivasi karyawan guna meningkatkan kinerja dan masa kerja yang memadai, sehingga produktivitas perusahaan akan meningkat. Pada akhirnya, perusahaan bukan hanya unggul dalam persaingan, namun juga mampu mempertahankan keberadaan / masa kerja karyawan yang produktif sehingga mampu meningkatkan profitabilitas dan mengembangkan usahanya. Hal ini selaras dengan , semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis dan dalam rangka mempertahankan karyawan yang unggul dan produktif untuk berkontribusi dalam pengembangan usaha perusahaan.

Salah satunya adalah PT. Musi Hutan Persada (PT. MHP), yang merupakan perusahaan Hutan Tanamaan Industri (HTI) di Sumatera Selatan yang bergerak di bidang kehutanan dalam rangka menanam pohon untuk diproduksi untuk memenuhi kebutuhan pabrik bubur kertas (pupl). Selain melakukan kegiatan penanaman, kegiatan Lainnya adalah pemanenan kayu yang salah satu rangkaian kegiatannya adalah pemanenan, penyaradan / penarikan kayu hasil tebangan dengan menggunakan alat pemanenan / alat produksi yang berbagai variasi dan dalam jumlah yang cukup banyak. Dan salah satu upaya yang sangat penting adalah bagaimana menjaga dan meningkatkan kapasitas produksi alat sehingga produktivitas alat dapat tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan/ Dan sebagai salah satu upayanya adalah dengan pemberian insentif produksi bagi karyawan . operator yang dapat mencapai bahkan melampaui target yang telah ditentukan sehingga dapat meningkatkan pendapat karyawan / operator produksi, dan diharapkan dengan pendapatan karyawan yang memadai tersebut akan meningkatkan loyalitas dan rasa Tanggung jawabnya dalam bentuk masa kerja guna berkontribusi pada perusahaan yang ditunjukkan dengan peningkatan kinerja karyawan / operator alat pemanenan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Insentif Produksi dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Operator Pemanenan Kayu di PT. Musi Hutan Persada**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kami uraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Insentif Produksi dan masa kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operator Pemanenan Kayu di PT Musi Hutan Persada?
2. Dari kedua jenis variabel tersebut di atas, manakah dari tingkat Insentif Produksi dan masa kerja yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Operator Pemanenan Kayu di PT Musi Hutan Persada?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh variabel Insentif Produksi dan Masa Kerja terhadap kinerja Operator Pemanenan Kayu PT Musi Hutan Persada.
2. Mengetahui manakah diantara Insentif Produksi dan Masa Kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja Operator Pemanenan Kayu PT Musi Hutan Persada.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh Insentif Produksi dan Masa Kerja terhadap Kinerja Operator Pemanenan Kayu. Penulis juga berharap bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan serta referensi bagi

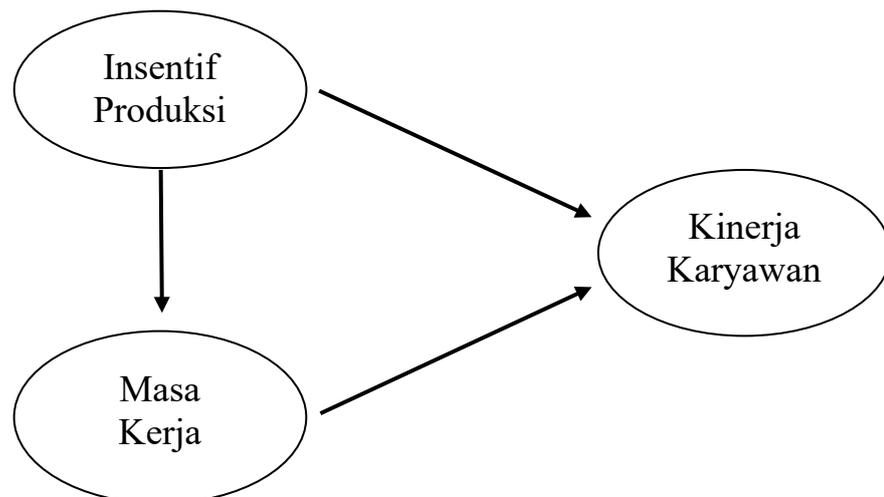
penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

Adapun penelitian dan penulisan ini juga sebagai Tugan Ulangan Akhir Semester dan persiapan proposal penelitian sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma, Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi Manajemen PT. Musi Hutan Persada dalam melakukan keputusan dalam pemberian Insentif Produksi bagi Operator Pemanen Kayu guna memberikan motivasi dan masa kerja yang lebih lama kepada operator pemanen kayu mereka, yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan produktivitas mereka yang dengan sudut pandang lebih luas yang secara kolektif dapat dipandang sebagai peningkatan produktivitas perusahaan.

1.5. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1 : Model diusulkan :

Pengaruh Insentif Produksi dan Masa Kerja terhadap Kinerja Karyawan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian / Definisi dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Pertama-tama, sebelum penulis melakukan pembahasan mengenai kompensasi (dalam bentuk insentif produksi), masa kerja dan kinerja karyawan (dalam hal ini kinerja operator alat pemanenan kayu), tentu tidak ada salahnya Penulis melakukan pembahasan terlebih dahulu Definisi, fungsi dan pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia,.

Kreitner mendefinisikan pengertian manajemen dengan menyatakan bahwa Manajemen adalah proses pemecahan masalah untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif melalui penggunaan sumber daya secara efisien dalam lingkungan. Hal ini sejalan dengan Henry Fayol yang menyatakan bahwa Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/ kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan Ricky W. Griffin menyatakan bahwa Manajemen adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien.

Adapun menurut Gotosudarmo dan Mulyono (20018) menyatakan bahwa ; “Manajemen merupakan ilmu tentang upaya manusia untuk memanfaatkan semua sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien”. Dan pengertian manajemen menurut Stoner dalam buku Handoko (1991) menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan pengguna semua sumber daya organisasi untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut S.Panggabean (2002) pengertian dari manajemen adalah :

“Sebuah proses yang terdiri atas fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien”.

H. Malayu S.P. Hasibuan, Edisi Revisi : memberikan definisi tentang Manajemen dengan menggabungkan ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai suatu tujuan tertentu. Dan dalam manajemen mengandung 6 (enam) unsur M yang meliputi :) yaitu : *Men, Money, Method, Materials, Machines, dan Market*”).

Dan unsur *Men* (manusia) saat ini telah berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang dikenal dengan sebutan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) atau lebih dikenal dengan istilah *Man Power Management*. Sulistiyani dan Rosidah (2008) menyatakan bahwa : “Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan usaha untuk menggerakkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diinginkan oleh organisasi”.

Sedangkan menurut Panggabean (2007), menerangkan bahwa fungsi-fungsi sumber daya manusia meliputi unsur unsur : Pengadaan, Pengembangan, Perencanaan dan pengembangan karir. Penilaian Prestasi, Kompensasi, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dan secara lebih mendalam ketujuh fungsi tersebut di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengadaan tenaga kerja

Fungsi pengadaan tenaga kerja yang dikenal juga sebagai fungsi pendahuluan terdiri atas analisis pekerjaan, perencanaan tenaga kerja, penarikan dan seleksi.

2. Pengembangan karyawan

Pengembangan karyawan dapat dilaksanakan melalui proses orientasi, pelatihan dan pendidikan yang pada hakikatnya ditujukan untuk menyesuaikan persyaratan atau kualifikasi yang dibutuhkan guna melaksanakan pekerjaannya (saat ini dan atau pada masa yang akan datang) dengan kualifikasi yang dimiliki karyawan saat ini.

3. Perencanaan dan Pengembangan Karir

Dalam fungsi ini memuat pengertian pengertian akan : karir, perencanaan karir serta pengembangannya. Karir dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktivitas kerja yang terpisah, tetapi berhubungan dan memberikan kesinambungan, keteraturan, dan arti kehidupan bagi seseorang. Adapun Perencanaan Karir merupakan suatu proses yang memungkinkan seseorang memilih tujuan karir dan mengenali cara atau jalur untuk mencapai tujuan tersebut. Sedangkan untuk Pengembangan Karir mengandung pengertian sebagai suatu pendekatan formal yang diambil dan digunakan organisasi guna menjamin agar orang-orang dengan kecakapan dan pengalaman yang layak tersedia ketika dibutuhkan.

4. Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian Prestasi Kerja merupakan suatu proses yang ditujukan untuk memperoleh informasi tentang kinerja karyawan. Informasi tentang kinerja karyawan tersebut dapat digunakan sebagai *input* dalam melaksanakan hampir semua aktivitas MSDM lainnya, seperti Promosi, Kenaikan Gaji, Pengembangan, bahkan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

5. Kompensasi

Kompensasi merupakan segala bentuk penghargaan (*outcomes*) karyawan atas kontribusi (*input*) yang diberikan kepada organisasi. Kompensasi dapat berupa Gaji Pokok, Insentif, maupun Kesejahteraan Karyawan.

6. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Keselamatan Kerja merupakan suatu bentuk perlindungan karyawan dari kecelakaan di tempat kerja. Sedangkan, Kesehatan merujuk kepada kebebasan karyawan dari penyakit secara fisik maupun mental.

7. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)

Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dapat diartikan sebagai suatu bentuk pengakhiran hubungan kerja antara pekerja dan pengusaha sehingga berakhir pula hak dan kewajiban diantara mereka.

2.2 Pengertian Kompensasi (Insentif Produksi)

Kompensasi (Insentif Produksi) dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya yang dapat dinilai dengan uang yang mempunyai kecenderungan untuk diberikan secara tepat. Kompensasi (Insentif Produksi) adalah suatu hal yang sangat penting, karena dengan adanya kompensasi (Insentif Produksi) tersebut seseorang mau menjadi karyawan dari suatu perusahaan tertentu. Kompensasi berbeda dengan upah, dimana upah merupakan salah satu bagian dari kompensasi dan umumnya upah merupakan bagian dari balas jasa yang paling besar. Selain dalam bentuk upah, kompensasi, dapat juga berbentuk tunjangan innatura, fasilitas perumahan, fasilitas kendaraan dan masih banyak lainnya, yang dapat dinilai dan cenderung diterima secara tetap.

Kompensasi (Insentif Produksi) menjadi sangat penting karena menjadi pendorong utama bagi seseorang menjadi karyawan, selain itu memiliki pengaruh yang besar terhadap semangat dan kegairahan kerja para karyawannya. Dengan demikian, maka setiap perusahaan harus dapat menetapkan kompensasi (Insentif Produksi) yang tepat sehingga dapat menopang tercapainya tujuan perusahaan secara lebih efektif dan efisien.

Handoko (1994) mengemukakan bahwa: "Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka". Dari pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa balas jasa tidak hanya dapat berupa uang (finansial) tetapi juga berupa non finansial seperti: fasilitas kesehatan, fasilitas perumahan, jaminan social, kendaraan, asuransi, dan segala bentuk jasa tersebut cenderung diberikan perusahaan secara tetap sehingga pemberian balas jasa erat kaitannya antara pengorbanan dan kepentingan antara karyawan dan perumahan.

Dan menurut Simamora (1999 : hal.563) mengemukakan bahwa: "Imbalan ekstrinsik merupakan imbalan finansial yang dihasilkan oleh sumber-sumber eksternal untuk seseorang yang terdiri dari gaji, bonus, penghasilan tambahan, pujian dari atasan, promosi, kantor yang mewah, tunjangan pelengkap, seperti : asuransi, pensiun, opsi-opsi saham, kesempatan untuk berteman dan menjumpai banyak orang".Demikian hal nya dengan Dessler (2007 : hal.46) mengemukakan bahwa : "Kompensasi karyawan adalah semua bentuk pembayaran atau hadiah yang diberikan kepada karyawan dan muncul dari pekerjaan mereka.

Contohnya adalah *piecework* (pembayaran sesuai hasil kerja); system ini mengaitkan kompensasi dengan jumlah produksi (atau sejumlah "benda") yang dihasilkan oleh pekerja, dan populer sebagai rencana insentif.

Misalnya, anda membagi upah per jam pekerja dengan standar jumlah unit yang harus dihasilkannya dalam satu jam. Lalu untuk tiap unit yang dihasilkan di atas dan melebihi standar ini, pekerja tersebut diberikan insentif.

2.3 Jenis-Jenis Kompensasi (Insentif Produksi)

Manajer perusahaan harus mengidentifikasi tujuan-tujuan yang mereka harapkan dengan kebijakan kompensasi (Insentif Produksi). Ini akan memungkinkan mereka untuk memilih komponen kebijakan yang tepat. Pertanyaan yang berikut ini bisa bermanfaat di dalam menentukan apa jenis kompensasi yang ditawarkan, adapun pertanyaan yang paling sering muncul dalam benak pimpinan adalah sebagai berikut:

- a. Apakah partisipasi pegawai di dalam proses pengambilan keputusan sehari-hari merupakan suatu kebijakan penting ?
- b. Apakah terdapat risiko yang tinggi sedang diincar oleh tawaran pesaing ?
- c. Apakah masa depan perusahaan mengandalkan pada riset dan pengembangan yang dilaksanakan oleh pegawai tertentu ?
- d. Apakah tenaga kerja menggambarkan suatu keunggulan bersaing ?
- e. Apakah terdapat kekurangan tenaga kerja ?
- f. Apakah perusahaan perlu merekrut individu yang mempunyai keahlian yang signifikan ?

Semua pertanyaan ini menunjukkan dengan jelas bahwa beberapa faktor bisa mempengaruhi secara langsung pilihan unsur-unsur yang akan merupakan kebijakan kompensasi (Insentif Produksi) . Langkah kedua adalah mendaftar semua opsi yang memungkinkan perusahaan untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan berdasarkan faktor-faktor yang diidentifikasi. Adalah penting untuk memilih bentuk-bentuk kompensasi yang akan mendukung pengembangan organisasi.

2.4 Sistem Pemberian Kompensasi (Insentif Produksi)

Guna menjalankan system imbalan atau kompensasi yang efektif menurut Siagian, (2002) didasarkan pada hal hal sebagai berikut :

- a. Perlu dilaksanakan analisis pekerjaan, dalam artian perlu disusun deskripsi jabatan, uraian pekerjaan dan standar pekerjaan yang terdapat dalam suatu organisasi.
- b. Melakukan penilaian pekerjaan dikaitkan dengan keadilan internal. Dalam melakukan penilaian pekerjaan diusahakan tersusunnya urutan peringkat pekerjaan, penentuan “nilai” untuk setiap pekerjaan, susunan perbandingan dengan pekerjaan lain dalam organisasi dan pemberian “point” untuk setiap pekerjaan.
- c. Melakukan survey berbagai sistem imbalan yang berlaku guna memperoleh bahan yang berkaitan dengan keadilan eksternal.
- d. Menentukan “harga” setiap pekerjaan dihubungkan dengan “harga” pekerjaan sejenis ditempat lain.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa sistem kompensasi (Insentif Produksi) adalah suatu sistem pemberian balas jasa kepada karyawan dengan menentukan berapakah yang layak dan pantas diterima oleh karyawan terhadap jenis dan hasil pekerjaan yang telah dikerjakan. Dan sistem penetapan balas jasa yang tepat terhadap karyawannya, setiap perusahaan mempunyai system dan cara yang berbeda beda. Dimana harus disesuaikan dengan prestasi dan fungsi setiap karyawan.

Nitisemito (1991) ; menjelaskan bahwa penerapan balas jasa, pimpinan perusahaan tidak terbatas pada satu hal saja tetapi masih memperhatikan faktor lain, misalnya :

a. Kompensasi (Insentif Produksi) harus dapat memenuhi kebutuhan minimal
Salah satu tujuan utama seseorang menjadi karyawan adalah karena adanya kompensasi. Dengan kompensasi yang diterimanya ini karyawan dapat memenuhi kebutuhan secara minimal, misalnya kebutuhan akan makan, minum, pakaian, dan perumahan. Oleh sebab itu perusahaan dalam menetapkan kompensasi pada karyawannya harus diusahakan sedemikian rupa sehingga kompensasi terendah yang diberikan akan dapat memenuhi kebutuhan secara minimal.

b. Kompensasi (Insentif Produksi) harus meningkat

Besarnya kompensasi (Insentif Produksi) harus dapat diusahakan sedemikian rupa sehingga akan mampu mengikat para karyawannya, ini dimungkinkan untuk menghindari karyawan agar para karyawannya agar tidak pindah ke perusahaan lain terutama bagi karyawan yang penting..

c. Kompensasi (Insentif Produksi) harus dapat menimbulkan semangat dan kegairahan

Kompensasi (Insentif Produksi) yang mampu mengikat karyawan supaya tidak keluar dari perusahaan, belum tentu akan dapat menimbulkan semangat dan kegairahan karyawannya.

d. Kompensasi (Insentif Produksi) harus adil

Kompensasi (Insentif Produksi) yang tepat semata-mata karena jumlahnya saja, tetapi harus juga mengandung unsur-unsur keadilan. Adil disini tidaklah harus sama, tetapi sesuai dengan haknya.

e. Kompensasi (Insentif Produksi) tidak boleh bersifat statis

Kompensasi (Insentif Produksi) yang diberikan perusahaan ada yang berbentuk uang tetapi ada juga yang tidak berbentuk uang.

f. Bentuk Pemberian Kompensasi yang harus diperhatikan

Tidak adanya ketentuan secara mutlak bahwa kompensasi yang diberikan seluruhnya harus dalam bentuk uang, meskipun demikian kemungkinan untuk mewujudkan kompensasi dalam bentuk-bentuk lain harus dipertimbangkan. .

Dengan adanya kebijakan pemberian kompensasi dalam bentuk insentif produksi Diharapkan akan berdampak positif terhadap perusahaan. Dengan adanya dampak positif ini akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, antara lain :

- a. Akan menaikkan karyawan dengan tingkat keterampilan yang tinggi untuk bekerja pada perusahaan.
- b. Untuk memberikan rangsangan agar karyawan bekerja dengan maksud mencapai prestasi yang tinggi.
- c. Untuk mengikat karyawan agar bekerja pada perusahaan.

2.5 Tujuan dan Manfaat Pemberian Kompensasi (Insentif Produksi)

Secara umum tujuan pemberian balas jasa adalah untuk membantu perusahaan mencapai tujuan keberhasilan strategis perusahaan dan menjamin terjadinya keadilan internal dan eksternal. Keadilan eksternal menjamin bahwa pekerjaan-pekerjaan dikompensasi secara adil dengan membandingkan pekerjaan yang sama di pasar kerja. Kadang-kadang tujuan ini bisa konflik satu sama lainnya, dan *trade-off* harus terjadi. Misalnya, untuk mempertahankan para karyawan dan menjamin keadilan, analisis upah dan gaji merekomendasi pembayaran jumlah yang sama untuk pekerjaan-pekerjaan yang sama.

Adapun tujuan kompensasi menurut Schuler dan Susan E.Jackson (1996 : hal.87) adalah :

- a. Menarik pelamar kerja yang potensial
- b. Mempertahankan karyawan yang baik
- c. Jika program kompensasi tetap dirasakan tidak secara internal dan kompetitif secara eksternal, karyawan yang baik (yang ingin dipertahankan organisasi) mungkin akan keluar.
- d. Meraih keuntungan kompetitif
- e. Meningkatkan produktivitas
- f. Mempengaruhi motivasi dan kepuasan karyawan.s.
- g. Melakukan pembayaran sesuai aturan hukum
- h. Memudahkan sasaran strateg
- i. Mengokohkan dan menentukan struktur.

Adapun manfaat kompensasi (insentif pproduksi) bagi karyawan diantaranya :

- a. Untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.
- b. Untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya.
- c. Untuk dapat menimbulkan kepuasan kerja.
- d. Untuk meningkatkan status sosial dan prestasi kerja.

2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemberian Kompensasi (Insentif Produksi)

Menurut Siagian, (1995 : hal.265) mempengaruhi sistem pemberian kompensasi (Insentif produksi) diantaranya adalah :

a. Produktivitas

Agar mampu mencapai tujuan dan berbagai sarasannya, suatu organisasi memerlukan tenaga kerja yang produktif. Apabila pekerja merasa tidak puas dengan imbalan yang mereka terima, sangat mungkin mereka tidak bekerja keras. Artinya, tingkat produktivitas mereka akan rendah. Jika demikian, organisasi tidak akan mampu membayar upah dan gaji yang oleh

para pekerja dianggap wajar. Berarti kedua belah pihak yaitu manajemen dan para pekerja perlu sama-sama menyadari kaitan yang sangat erat antara tingkat upah dengan tingkat produktivitas kerja.

b. Kebijakan organisasi mengenai upah dan gaji

Kebijakan suatu organisasi mengenai upah dan gaji bagi para karyawan tercermin pada jumlah uang yang diterima oleh karyawan tersebut. Berarti bukan hanya gaji pokok yang penting, akan tetapi berbagai komponen lain dari kebijakan tersebut, seperti tunjangan jabatan, tunjangan istri dan anak, tunjangan transportasi, bantuan pengobatan, bonus, dan sebagainya.

c. Peraturan perundang-undangan

Pemerintah berkepentingan dalam bidang ketenagakerjaan dan oleh karenanya berbagai segi kehidupan kekayaan diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Seperti tingkat upah minimum, upah lembur, tenaga kerja wanita, mempekerjakan anak di bawah umur, keselamatan kerja, hak cuti, jumlah jam kerja dalam seminggu, dan sebagainya.

2.7 Masa kerja

Masa Kerja merupakan salah satu indikator tentang kecenderungan para pekerja dalam melakukan aktivitas kerja (Siagian, 2012:89), sehingga dapat dikatakan bahwa masa kerja yang lama menunjukkan pengalaman yang lebih dari seseorang dengan rekan kerja yang lain. Pendapat yang dikemukakan oleh Muchdarsyah (1987:40) bahwa masa kerja dapat dilihat dari berapa lama masa kerja atau pengabdian seseorang karyawan maka setiap pegawai memiliki rasa tanggungjawab, rasa ikut memiliki, keberanian dan mawas diri dalam

kelangsungan hidup perusahaan sehingga berpengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja Septiani (2015) yang hasil penelitiannya menemukan bahwa faktor masa kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas tenaga kerja. Sedangkan Hermanto (2015) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, sehingga penelitian yang dilakukan oleh Septiani dan Hermanto maka dapat dikatakan bahwa faktor masa kerja berpengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja.

2.8 Pengertian Kinerja Karyawan

Setiap pemimpin harus mengetahui kinerja bawahannya agar ia dapat mengambil keputusan yang tepat yang menyangkut karyawannya. Pemimpin perlu memahami adanya faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja untuk dapat membantu meningkatkan prestasi kerja karyawannya. Faktor-faktor tersebut perlu dikaji mengapa ada karyawan yang rajin sementara disisi lain ada karyawan yang malas dan kurang bersemangat. Pemimpin perlu mengetahui kinerja karyawannya agar dapat memperlakukan karyawannya secara adil dalam hal penempatan, promosi, gaji/upah, bonus dan sebagainya.

Dengan memahami kinerja kerja bawahannya, pemimpin dapat memberikan tugas yang sesuai dengan kemampuannya sehingga prestasi kerjanya dapat ditingkatkan.

Definisi kinerja karyawan Menurut M. Manulang (2001) adalah bahwa : “Kineja adalah suatu metode bagi manajemen untuk membuat suatu analisa yang adil dan jujur tentang nilai karyawan bagi organisasi”. Dan Menurut Hani Handoko (2002) mengistilahkan kinerja (performance) dengan

prestasi kerja yaitu proses melalui evaluasi organisasi atau menilai prestasi kerja karyawan.

Berikut ini adalah beberapa pengertian prestasi/kinerja oleh beberapa pakar yang dikutip oleh Bambang Guritno dan Waridin (2005) yaitu :

1. Menurut Winardi (1992) kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasar standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.
2. Menurut Gomes (2000) kinerja merupakan catatan terhadap hasil produksi dari sebuah pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu.
3. Sedangkan kinerja karyawan menurut Henry Simamora (2004) adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam pencapaian persyaratan pekerjaan yang diberikan. Deskripsi dari prestasi menyangkut tiga komponen penting yaitu:
 - a. Tujuan
Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.
 - b. Ukuran

Ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personal memegang peranan penting.

c. Penilaian

Penilaian kinerja regular yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Tindakan ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai.

Adapun indikator prestasi karyawan menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) adalah sebagai berikut :

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil pelaksanaan kerja karyawan yang dilakukan secara efisien. Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan ada dua hal yang harus diperhatikan, yaitu motivasi kerja dan kemampuan kerja, kedua faktor tersebut bersama-sama menentukan prestasi kerja, artinya jika motivasi kerja tinggi tapi kemampuan kerja rendah maka prestasi kerja akan rendah, demikian juga sebaliknya kemampuan kerja tinggi tapi motivasi kerja rendah prestasi kerja juga akan rendah. Sejalan dengan hal tersebut di atas, Heidjrachman (1999 : hal.122) mengatakan bahwa : "Penilaian prestasi

kerja lebih ditujukan untuk menentukan baik tidaknya seorang karyawan untuk bisa dipakai sebagai dasar promosi”.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target atau sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut.

2.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja ini mempunyai tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan motivasi seorang pekerja semakin tinggi ketiga faktor diatas, maka makin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan. Menurut Mangkunegara (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah :

1. Faktor Kemampuan; meliputi kerja sama, keterampilan dan kreativitas, pengalaman dalam bekerja, tingkat ketelitian dan komunikasi
2. Faktor Motivasi ; meliputi kedisiplinan, pendidikan, dan semangat kerja dan kepribadian

2.10 Hubungan Kompensasi (Insentif Produksi) dan Masa Kerja dengan Kinerja Karyawan

Salah satu cara manajemen untuk meningkatkan prestasi kerja, memotivasi dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawan adalah melalui kompensasi (Mathis dan Jackson, 2000). Secara sederhana kompensasi

dalam bentuk insentif produksi merupakan sesuatu yang diterima karyawan untuk balas jasa kerja mereka.

Menurut Prawiro Sentono (1999), Kinerja karyawan akan baik bila digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian. Oleh karena hubungan antar kedua variabel tersebut maka diajukan: Kompensasi (dalam bentuk insentif produksi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Musi Hutan Persada, dimana Penulis akan melakukan penelitian dengan mendatangi langsung kantor dan lapangan tempat obyek penelitian guna mengumpulkan data-data pendukung di dalam penelitian tersebut.

Rancangan Penelitian Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis (analytical descriptive approach) secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, mengenai hubungan kompesnsasi (insentif produksi) dan masa kerja dalam kaitannya dengan produktivitas karyawan.

Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1 Jenis Data

1. Data Kuantitatif

Jenis data yang berbentuk angka-angka, seperti data yang dapat dihitung dari survey terhadap Operator pemanen kayu n pada PT. Musi Hutan Persada .

2. Data Kualitatif

Data yang tidak berbentuk angka-angka. Jenis data ini berbentuk informasi secara lisan maupun tertulis dari hasil wawancara dan penelitian kepustakaan mengenai informasi apa saja yang dibutuhkan.

3.4.2 Sumber Data

Selain jenis data, dalam penelitian ini juga digunakan beberapa sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan pimpinan dan staf serta karyawan perusahaan yang berkompeten dan ada kaitannya dengan obyek penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh berupa dokumen perusahaan, literature serta artikel yang relevan dengan objek penelitian. Misalnya buku-buku referensi, jurnal-jurnal umum dan internasional, literature tambahan yang validitasnya dapat dipertanggungjawabkan oleh penulis.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data dan informasi menyangkut materi penulisan ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengunjungi secara langsung objek penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.
2. Interview yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan wawancara dengan sejumlah karyawan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
3. Dokumentasi yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau arsip yang ada kaitannya dengan masalah kompensasi dan prestasi kerja karyawan.
4. Kuesioner yaitu penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan angket pertanyaan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Identifikasi variabel penelitian merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh peneliti guna memastikan variabel-variabel yang akan diteliti.

Terkait dengan judul atau topik yang akan diteliti, maka yang menjadi variabel penelitian yaitu :

1. X1 = Insentif Produksi
2. X 2 = Masa Kerja
3. Y = Variabel dependen, yaitu prestasi kerja . kinerja karyawan.

Merupakan pemberian umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau berkinerja lebih tinggi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Nur Ainal Karima, etc ;Pengaruh Masa Kerja, Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulserbar cabang Utama Makasar
- Aryo Widagdo, Effect of Compensation and Motivation to Employee Performance through Commitment
- Chase, Richard. B, 2001, Operational Management For Competitive Advantage, Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, 9th Edition, The Megraw Hill Companies Inc, New York.
- Deesler, Gary, 1998, Human Resource Management, Edisi Ketujuh, Cetakan Kedua, Penerbit Prehualindo, Jakarta, Indonesia.
- Sheila Wambui Njoroge & Josephat Kwasira ; Influence of Compensation and Reward on Performance of Employees at Nakuru County Government
- Deesler, Gary, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kesepuluh, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Indeks, Jakarta, Indonesia.
- Etebu, (2016) Financial Compensation and Employee Performance of Bayelsa State Civil Service
- Gitosudarmo Indriyo, Mulyono Agus., 2001, Prinsip Dasar Manajemen, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani., 1991, Manajemen, Edisi Kedua, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan keenam, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Malthis, Robert.L, Jackson, & Jackson. H 2002 : Human Resources Management, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerjemah Jimmy Sadely, Bayu Prawira Hie, Salemba Empat Jakarta.
- Irum Shahzadi, (2014) ; Impact of Employee Motivation on Employee Performance
- Madjid Tavana (2016) ; Managing team coordination incentives: the effect of payoff differentials
- Mangkuprawira, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, Ghalia, Jakarta, Indonesia..
- Panggabean, S Mutiara., 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Schuler, S. Randal, dan Susan E Jackson, 1995, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keenam, Jilid Dua, Erlangga, Gramedia.

Sedarmayanti, 2001, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Cetakan Kedua, Mandar Maju, Bandung.

Simamora, Henry, 1999, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, STIE YKPN, Yogyakarta.

Sinungan, Muchdar Syam, 2003, Produktivitas Apa dan Bagaimana, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta.

Siagian, Sondang P. 2002, Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Rineka Cipta.

**PENGARUH IMPLEMENTASI
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
TERHADAP KINERJA PEGAWAI**



Disusun oleh:

Nama : Chega Putri Pratiwi

NIM : 182510095

Kelas : R2

Universitas Bina Darma Palembang

Tahun Ajaran 2019/2020

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi baik itu swasta maupun pemerintah akan berupaya dan berorientasi pada tujuan jangka panjang yaitu berkembangnya organisasi yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, yang sejalan pula dengan meningkatnya kinerja para pegawainya. Namun dalam prakteknya untuk mencapai tujuan tersebut organisasi sering menghadapi kendala, yang salah satu faktornya adalah belum dijalankannya suatu proses secara optimal.

Penerapan sistem manajemen mutu adalah suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan. Manfaat potensial suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem manajemen kualitas berdasarkan standar internasional adalah (ISO 9001:2015):

1. Kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa secara konsisten yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku;
2. Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; Menangani risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuannya;
3. Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu yang ditentukan.

ISO-9000 merupakan sebuah standar sistem mutu bukan yang dibuat sebagai standar proses yang menunjukkan sebuah organisasi perusahaan telah memiliki sebuah sistem mutu yang detail dan spesifik (Yates dan Aniftos (1997). Sementara itu Gaspersz (1997) mendefinisikan ISO-9000 sebagai sertifikasi terhadap sistem manajemen mutu suatu

perusahaan yang mampu menjamin suatu produk atau jasa yang dihasilkannya dalam memenuhi standar mutu yang berkesinambungan.

Dalam pemenuhan sebuah standar mutu terdapat beberapa faktor sumber daya yang harus dimiliki diantaranya SDM dan budaya organisasi (Lumeno, 2011). Ketidaksiapan dalam hal jumlah dan kompetensi sumber daya manusia menjadi salah satu hal yang bukan hanya akan menghambat pembangunan yang sedang digalakkan saat ini, namun juga akan menjadi permasalahan besar bagi kualitas infrastruktur yang dibangun oleh sebuah perusahaan (Lumeno dan Sumantri, 2017). Sementara penempatan SDM yang tidak *compatible* pada sebuah perusahaan mempengaruhi pencapaian sebuah mutu (Lumeno, dkk 2014)

Kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks merupakan tuntutan bagi suatu perusahaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang prima, dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja karyawan secara maksimal. Salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas/ bermutu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu. Hal ini dikarenakan Sistem manajemen mutu merupakan cara yang terbaik dan paling praktis untuk menjamin kepuasan pelanggan akan mutu dan biaya mutu yang ekonomis (Rudy Prihantoro, 2012:13). Sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh PT Saba Indomedika Jaya adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

PT. Saba Indomedika Jaya melakukan bisnis pemasaran dan jasa pada beberapa daerah di Indonesia terutama di daerah Sumatera Bagian Selatan yang meliputi provinsi Sumatera Selatan, Bangka Belitung, Lubuk Linggau, Jambi, Bengkulu dan Bandar Lampung. Dengan target pemasaran Rumah Sakit Umum Pusat & Daerah, Rumah Sakit Swasta, Klinik, Balai Laboratorium Kesehatan dan Laboratorium Swasta, Puskesmas, Dinas Kesehatan Provinsi, dan Dinas Kesehatan Kota.

Memiliki jumlah karyawan sebanyak 80 orang yang tersebar ke beberapa wilayah dan beberapa divisi tentu banyak sekali kompetensi yang sangat berbeda satu sama lain diantara karyawan. Kualitas yang dimiliki oleh masing masing karyawan tercermin dalam variasi kinerja pada karyawan tersebut diharapkan dapat meningkatkan etos kerja dan mendukung penerapan nilai-nilai perusahaan agar visi misi perusahaan dapat tercapai.

Tujuan yang diharapkan oleh PT Saba Indomedika Jaya adalah menjadi pilihan pertama perusahaan diagnostik yang terkemuka dengan memberikan pelayanan yang memuaskan ke pelanggan secara total. Untuk menjadi pilihan pertama oleh konsumen, haruslah didukung oleh sistem kerja yang dapat menyesuaikan diri dan dapat mengakomodasikan setiap perubahan yang sedang terjadi. Dengan demikian organisasi tidak dipandang lagi sebagai organisasi yang tertutup (*closed-system*) tetapi organisasi merupakan sistem terbuka (*opened-system*) yang harus dapat merespon dan mengakomodasikan berbagai perubahan eksternal dengan cepat dan efisien.

Menyadari begitu besarnya peranan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayan ke pelanggan, sudah sewajarnya menjadi perhatian bagi para pelaku bisnis agar mampu mempertahankan eksistensi perusahaan di masa yang akan datang. Perusahaan mampu membenahi diri guna memajukan usahanya. Manfaat lainnya, diharapkan penjualan meningkat, laba perusahaan meningkat, etos kerja meningkat, dan kualitas sumber daya juga meningkat sehingga mampu mengidentifikasi gap kompetensi antar karyawan di PT Saba Indomedika Jaya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mencoba mengadakan penelitian dengan judul yang di pilih adalah ” Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam bentuk kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Saba Indomedika Jaya ?
2. Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam bentuk kepemimpinan, analisa resiko, pendekatan proses, dan perbaikan secara terus menerus secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Saba Indomedika Jaya ?
3. Apakah hambatan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam bentuk kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Saba Indomedika Jaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam bentuk kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Saba Indomedika Jaya ?
2. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam bentuk kepemimpinan, analisa resiko, pendekatan proses, dan perbaikan secara terus menerus secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Saba Indomedika Jaya ?
3. Untuk mengetahui apakah hambatan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam bentuk kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Saba Indomedika Jaya ?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya penelitian terkait dengan gaya kepemimpinan partisipatif dan penerapan nilai-nilai perusahaan terhadap etos kerja dan kualitas sumber daya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Perusahaan PT Saba Indomedika Jaya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, kajian dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen PT Saba Indomedika Jaya, dalam melakukan keputusan dan evaluasi guna yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kinerja yang dengan sudut pandang lebih luas yang secara kolektif dapat dipandang sebagai produktivitas perusahaan dalam pencapaian target perusahaan dan kompetensi karyawan.

2. Bagi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi khususnya mengenai pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif dan penerapan nilai-nilai perusahaan terhadap etos kerja dan kualitas sumber daya PT Saba Indomedika Jaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini bermaksud untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis membagi kedalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan tentang penelitian sebelumnya, landasan teori, serta hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, data yang diperlukan, metode pengumpulan data serta analisis data dan teknik analisis.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan memuat pernyataan-pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan analisis, sementara saran memuat suatu rekomendasi untuk memecahkan masalah yang ada di lokasi penelitian.

6. DAFTAR PUSTAKA

Memuat nama-nama buku, majalah, jurnal, dan sejenisnya dalam sepuluh tahun terakhir yang digunakan sebagai rujukan dalam menulis laporan penelitian.

7. LAMPIRAN

Memuat tentang data dan hasil pengolahan data yang relevan dengan permasalahan, surat pernyataan selesai melakukan penelitian, kuesioner, jadwal kegiatan penelitian, serta berkas-berkas aktivitas bimbingan penulisan skripsi dan biodata peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Mutu

Mutu merupakan sesuatu yang menjadikan suatu barang atau jasa yang memiliki arti atau berharga, tergantung dari sisi mana orang memandangnya. Pengertian mutu ditinjau dari definisi konvensional pada umumnya, yakni menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan sebagainya.

Pengertian mutu ditinjau dari definisi strategis menyarankan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (ISO 9001:2015). Selanjutnya *The Japan Industrial Standard* (1960) menyebutkan mutu merupakan keseluruhan dari sebuah sifat atau kinerja yang benar dan menjadi sasaran optimasi dalam menentukan apakah sebuah produk atau jasa dapat mencapai tujuan penggunaannya.

2.2. Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi serta praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk. Sistem manajemen mutu memberikan gambaran organisasi dalam menerapkan praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasar. Dalam kaitan ini terdapat beberapa karakteristik umum manajemen mutu (Gazpers, 2001):

- 1) Sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.
- 2) Sistem manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan terhadap kesalahan-kesalahan yang akan timbul.

3) Sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen seperti tujuan (*objectives*), pelanggan (*customer*), hasil-hasil (*output*), proses (*processes*), masukan (*input*), pemasok (*suppliers*), pengukuran umpan balik serta umpan maju (*measurements for feedback and feedforward*)

Dalam sistem manajemen mutu sering adanya istilah *quality control* dan *quality assurance*. *Quality control* adalah kegiatan teknik dan kegiatan memantau, mengevaluasi, dan menindaklanjuti agar persyaratan yang telah ditetapkan dapat tercapai, sedangkan istilah *quality assurance* berarti semua tindakan terencana dan sistematis yang diterapkan, yakni untuk meyakinkan pelanggan bahwa proses hasil kerja kontraktor akan memenuhi persyaratan. Kontrol hasil kerja perusahaan kontraktor akan berdampak pada kinerja perusahaan tersebut (Lumeno, dkk, 2013).

ISO 9001:2015 merupakan hasil revisi ISO 9001:2008 yang terdapat penambahan klausul yang ditunjukkan pada Tabel 1.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. <i>Scope</i>	1. <i>Scope</i>
2. <i>Normative references</i>	2. <i>Normative reference</i>
3. <i>Terms and definitions</i>	3. <i>Terms and definitions</i>
4. <i>Quality Management System</i>	4. <i>Context of the organization</i>
5. <i>Management Responsibility</i>	5. <i>Leadership</i>
6. <i>Resource Management</i>	6. <i>Planning</i>
7. <i>Product Realization</i>	7. <i>Support</i>
8. <i>Measurement, Analysis, and Improvement</i>	8. <i>Operation</i>
	9. <i>Performance evaluation</i>
	10. <i>Improvement</i>

Tabel 1. Klausul ISO 9001 : 2008 vs ISO 9001 : 2015

Dan beberapa prinsip berkurang pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan ISO 9001:2008, yaitu :

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. <i>Customer Focus</i>	1. <i>Customer Focus</i>
2. <i>Leadership</i>	2. <i>Leadership</i>
3. <i>Involvement of people</i>	3. <i>Engagement and Competence of people</i>
4. <i>Process approach</i>	4. <i>Process Approach</i>
5. <i>System approach to management</i>	5. <i>Improvement</i>
6. <i>Continual improvement</i>	6. <i>Informed Decision making</i>
7. <i>Factually approach to decision making</i>	7. <i>Relationship Management</i>
8. <i>Mutually beneficial supplier relationship</i>	

Tabel 2. Prinsip ISO 9001 : 2008 vs ISO 9001 : 2015

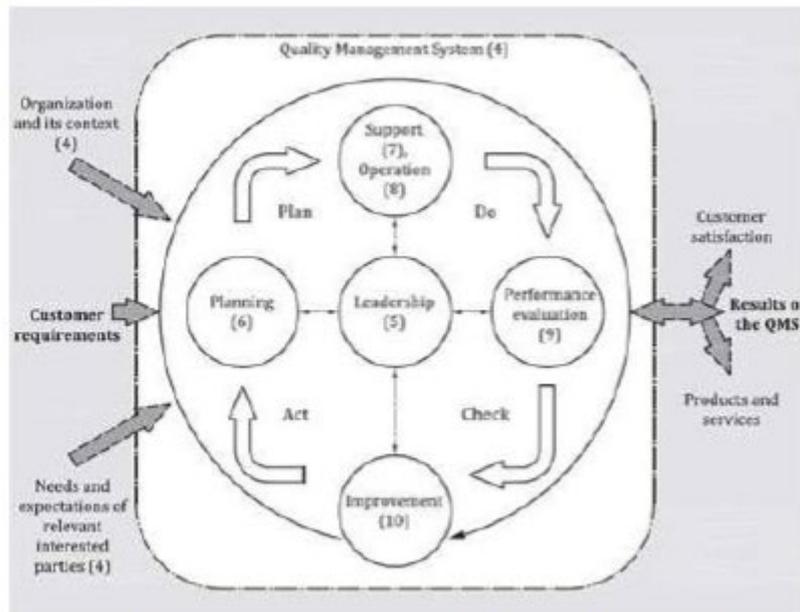
2.3. Manfaat Penerapan ISO 9001:2015

Manfaat potensial suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem manajemen kualitas berdasarkan standar internasional adalah:

- a) Kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa secara konsistensi yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku.
- b) Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c) Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan system manajemen mutu yang ditentukan.

Standar internasional ini mempergunakan pendekatan proses, yang menggabungkan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) dan pemikiran berbasis risiko. Secara garis besar indikator-indikator yang harus diterapkan perusahaan kontraktor berdasarkan siklus PDCA (plan-do-check-act) dalam ISO 9001:2015. Siklus PDCA dapat diaplikasikan terhadap semua proses-

proses dan terhadap sistem manajemen mutu, secara keseluruhan. Gambar 1 menggambarkan bagaimana pernyataan 4 sampai 10 dapat dikelompokkan.



Gambar 1. Representasi dari struktur Standar Internasional dalam siklus PDCA

Siklus PDCA dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut (ISO 9001:2015):

- 1) Rencana: menetapkan sasaran dari sistem dan proses-prosesnya, dan sumber daya yang dibutuhkan dalam rangka untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi, serta identifikasi dan menangani risiko dan peluang;
- 2) Lakukan: menerapkan apa yang direncanakan;
- 3) Periksa: memantau dan (jika sesuai) mengukur proses-proses dan menghasilkan produk dan jasa terhadap kebijakan, sasaran dan persyaratan dan aktivitas yang direncanakan, dan melaporkan hasilnya;
- 4) Tindak lanjut: mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja proses, yang diperlukan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, kepuasan kerja dan kinerja karyawan dengan mengambil studi kasus pada PT Saba Indomedika Jaya. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini antara lain jumlah pegawai, data hasil kuesioner yang telah diberi angka pada masing-masing jawaban yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, dan karakteristik responden. Adapun data kualitatif dalam penelitian ini adalah studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan arsip yang dimiliki perusahaan berupa jumlah karyawan, profil perusahaan, struktur organisasi, karakteristik responden antara lain : nama, jenis kelamin, status pekerjaan, dan data lainnya yang tidak dapat diukur.

3.2. Metode Penentuan Sampel

Populasi adalah sebuah kumpulan dari semua kemungkinan orang- orang, benda-benda, dan ukuran lain dari objek yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2008:12). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Saba Indomedika Jaya sebanyak 80 karyawan.

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2008:12). Kemudian pendapat mengenai sampel penelitian dikemukakan oleh Yanti Budiasih (2012:22) bahwa sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Keuntungan memakai sampel penelitian antara lain dapat memudahkan peneliti karena jumlah sampel lebih sedikit dibandingkan populasi sehingga lebih efisien (dalam artian penghematan uang, waktu dan tenaga).

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan penyebaran kuesioner secara *purposive sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah tehnik sampling yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Yanti Budiasih, 2012:24). *Purposive sampling* yaitu tehnik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu (Yanti Budiasih, 2012:23). Pertimbangan yang diambil oleh peneliti yaitu karyawan pada level manager, supervisor dan karyawan yang telah bekerja selama lebih dari satu tahun yang mengetahui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi kedalam 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder

3.3.1. Data Primer

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan informasi mengenai objek penelitian dengan cara tanya jawab dengan informan atau subjek penelitian secara tertutup. Peneliti melakukan wawancara kepada suvervisor manajemen sumber daya manusia PT Saba Indomedika Jaya. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini selanjutnya, yaitu dengan menggunakan Kuesioner (angket). Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawab (Sugiyono, 2009:142). Pernyataan kuesioner ini diperoleh dengan menjabarkan variabel yang diukur menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item pernyataan.

Agar data dapat diolah dengan menggunakan software maka data kuesioner menggunakan skala ordinal berupa skala likert (*likert scale*), karena skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang kejadian atau kejadian sosial (Sugiyono, 2009:93).

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada penelitian ini didapat dari studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan arsip yang dimiliki perusahaan berupa jumlah karyawan dan profil perusahaan.

3.4. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner akan diolah dan dianalisis dengan tujuan data yang diolah tersebut menjadi sebuah informasi, sehingga karakteristik dapat lebih mudah dipahami untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*.

3.4.1. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini terdapat dua prosedur untuk mengukur kualitas data, yaitu :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, (Ghozali, 2011:52).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table dengan degree of freedom (df) = $n-2$ dengan alpha 0,05. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{table} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011:53).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47).

Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner pada penelitian ini dengan melihat besaran nilai *Cronbach Alfa*. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan memberikan nilai nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Ghozali, 2011:48)

3.4.2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis yang menggunakan analisis regresi linear berganda maka diperlukan pengujian asumsi klasik meliputi :

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (Variable Independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variable independen (Ghozali, 2011:105).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variable independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (arena $VIF = 1/tolerance$). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah $Tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Missal nilai $Tolerance = 0,10$ sama dengan tingkat kolonieritas 0,95 (Ghozali, 2011:106).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual antara suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedasitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2011:139).

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, namun pada penelitian ini peneliti melakukan uji Glejser. Uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji metode glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak untuk residualnya. Jika terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak residualnya maka dalam model tersebut terdapat masalah heterokedastisitas (Suliyanto, 2011:98). Gejala heteroskedastisitas juga ditunjukkan apabila hasil dari uji gleser kurang dari atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2011:143).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah usaha untuk menentukan apakah data variabel yang kita miliki mendekati populasi distribusi normal atau tidak. Bahasa lainnya, apakah data kita terdistribusi normal atau tidak (Sufren dan Yonathan, 2013:65). Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak, (Ghazali, 2011:160).

Normalitas data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data (titik) menyebar menjauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka tidak menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011: 160). Kemudian, normalitas data juga dapat dilihat dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test. Kolmogorov-Smirnov Test yang paling sering digunakan di SPSS dalam hal mengecek normalitas (Sufren dan Yonathan, 2013:65). Untuk mengetahui data terdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan Kolmogorov- Smirnov Test adalah dengan memperhatikan angka pada Asymp. Sig. (2-tailed), data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dan data tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $< 0,05$ (Sufren dan Yonathan, 2013:68).

3.4.3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, maka peneliti menggunakan analisis regresi. Analisis regresi bertujuan untuk menguji hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Kemudian dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen, sehingga analisis regresi yang dipakai adalah analisis

regresi berganda. Pengujian dengan menggunakan analisis berganda sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah diteliti oleh Septatya Chandra Pamungkas pada tahun 2013. Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu kepemimpinan (X₁), keterlibatan semua karyawan (X₂), pendekatan proses (X₃), pendekatan sistem manajemen (X₄), perbaikan secara terus- menerus (X₅).

Untuk menguji hipotesis tersebut, maka dirumuskan persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Y = Kinerja Karyawan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien variabel independent

X₁ = Kepemimpinan

X₂ = Keterlibatan semua karaywan

X₃ = Pendekatan Proses

X₄ = Pendekatan sistem manajemen

X₅ = Perbaikan terus menerus

e = error

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi variabel dependen. Jika nilai *probability t* lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap varibel dependen (koefisien regresi tidak signifikan) sedangkan jika nilai *probability t* lebih kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien regresi signifikan) (Ghozali, 2011:98).

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan tingkat signifikansi (*alpha*) sebesar 5% (0,05). Jika nilai *probability* F lebih besar dari *alpha* 0,05 maka model regresi tidak dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen dengan kata lain variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh (Ghozali, 2011:84).

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh kepemimpinan (X_1), keterlibatan semua karyawan (X_2), pendekatan proses (X_3), pendekatan sistem manajemen (X_4), perbaikan secara terus-menerus (X_5) terhadap kinerja karyawan (Y).

c. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu ukuran yang dapat menjelaskan porsi variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh garis regresinya atau variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1 yaitu $0 \leq r^2 \leq 1$. Bila $r^2 = 1$ berarti 100% total variasi variabel terikat dijelaskan oleh variabel bebasnya dan menunjukkan ketepatan yang baik. Dan bila $r^2 = 0$ berarti tidak ada total variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebasnya (Yanti, 2012:198).

Dalam output SPSS, koefisiensi determinasi terletak pada Tabel model summary dan tertulis R square. Namun untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan R square yang sudah disesuaikan atau tertulis adjusted R square, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariana, I. dan Riana, I. 2013. “*Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Cendana Resort and Spa Ubud, Gianyar*”. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2 (1): 121-136.
- Aydzn, A., Ucuncu K., & Tasdemir, T. 2010. “*The effects of total quality management activities of the enterprises on the employee performance*”. International Journal of Economic and Administrative Studies. Vol 5, No 2. pp: 41-60.
- Dharma, Cipta. 2007. “*Analisis Pengaruh Penerapan SMM ISO 9001: 2000 Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara, Tesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.*
- Darti, Asyifa. 2018. “*Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Mutu Pelayanan Jamaah Umrah pada PT Ahsanta Tours & Travel Pamulang Kota Tangerang Selatan*”. Skripsi, Ciputat: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Enny, M. 2015. Effect of ISO 900-2008 QMS, Total Quality Management and Work Environment on Job Satisfaction and Employee Performance at PT. Mount Dreams Indonesia in Gresik. *The International Journal Of Business and Management*, 3(4): 369-374.
- Feng, Mei, dkk. 2008. “*Relationship of ISO 9001: 2000 Quality System Certification With Operational and Business Performance*”. Journal of Manufacturing Technology Management, Vol. 19, No. 1, pp. 22-37.
- Juana, Ni Putu Priyantini, dkk. 2016.”*Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Kepuasan Kerja*”. Jurnal Buletin Studi Ekonomi Vol. 21, No. 1, Februari 2016.

- Kurniawan, Tan Christian Albion & Kazia Laturette. 2017.” *Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Produksi Pt. Insastama*”. JRAK, Volume 13, No 1 Februari 2017.
- Ooi, K. B., Bakar, A. N., Arumugam, V., Vellapan, L., Loke, A. K. Y. 2007. “*Does TQM Influence Employees’ Job Satisfaction? An Empirical Case Analysis*”. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24, No.1. pp. 62-77.
- Pamungkas, Septantya Chandra. 2013. “*Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Kota Malang*”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Rahman, Willian Tsania. 2016. “*Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT PJB Unit Pembangkit Muara Karang)*”. Skripsi, Ciputat: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Umiyati. 2015. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Etikonomi*, 14 (1): 87-112.
- Valmohammadi, C. & Khodapanahi, M. 2011. “*The Impact of ISO 9001:2000 Implementation on Employees’ Job Satisfaction: A Case study*”. International Journal of Academic Research, Vol. 3, No. 1, pp. 601-609.

**PENGARUH PELATIHAN, PENGEMBANGAN, KOMPENSASI, DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

Studi Kasus pada Karyawan di PT. Tunas Baru Lampung - PKS 4 (Pabrik Kelapa
Sawit)

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Ujian Akhir

Semester dengan Mata Kuliah

Metodelogi Riset



Oleh :

Derta Bela Sanjaya

NIM. 182510079

Dosen : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN,

JURUSAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Pengembangan, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus pada Karyawan PT. Tunas Baru Lampung - PKS 4”. Penulisan tesis ini merupakan tugas ujian akhir semester (UAS) pada mata kuliah Metodologi Riset, Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tesis ini hingga selesai. Secara khusus rasa terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si., selaku Dosen mata kuliah Metodologi Riset, yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dengan kesungguhan hati dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari penyusunan tesis ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Palembang, 26 November 2019
Penulis

Derta Bela Sanjaya
NIM. 182510079

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu organisasi sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting, karena tanpa adanya sumber daya manusia tersebut maka organisasi akan sulit untuk maju. Mengingat pentingnya sumber daya manusia pada suatu organisasi, maka sumber daya manusia mendapatkan perhatian yang besar. Sumber daya manusia pada suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Kemajuan organisasi tergantung pada kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, yaitu: pelatihan, pengembangan, kompensasi, motivasi dan lain sebagainya.

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas (Andrew E, dalam Mangkunegara, 2001:44). Pelatihan pada sebuah organisasi ditujukan kepada karyawan pelaksana dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis.

Pengembangan karyawan adalah pelaksanaan setiap aktivitas yang mengarah pada pembelajaran berkesinambungan dan pengembangan diri dan yang berkontribusi mewujudkan tujuan-tujuan individu dan organisasi. Ini adalah proses pembelajaran berkesinambungan yang memperdalam pemahaman seorang karyawan tentang nilai, minat, keterampilan, bakat, atribut personal, dan kekuatan kompetensi yang dimilikinya (Marwansyah 2009:155).

Kompensasi adalah semua jenis penghargaan yang berupa uang atau bukan uang yang diberikan kepada pegawai secara layak dan adil atas jasa mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Pemberian kompensasi sangat penting bagi karyawan, karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap kinerja karyawan, maka apabila sistem kompensasi yang diberikan perusahaan cukup adil bagi karyawan, hal tersebut mendorong karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan perusahaan (Hasibuan, 2009 : 110).

Motivasi pada sebuah perusahaan sangat penting untuk menunjang kinerja seorang karyawan. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Bila sekelompok karyawan dan atasannya mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik pula (Robbins, 2006:117). Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan, Pengembangan, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan”**.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

B. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya pembahasan, maka penulis membatasi beberapa hal yang akan diteliti. Masalah yang diteliti hanya sekitar pengaruh pelatihan, pengembangan, kompensasi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Responden yang diteliti adalah karyawan PT. Tunas Baru Lampung - PKS 4.

C. Tujuan Penelitian

Melihat latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dan bahan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam

mencapai tujuan suatu perusahaan.

2. Bagi Universitas

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah informasi dan tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat lebih memahami dan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan dapat dipraktekkan didunia kerja

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen

Manajemen memiliki berbagai pengertian, secara universal manajemen adalah penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yang tinggi dalam berbagai tipe organisasi *profit* maupun *non profit*. Seperti definisi manajemen yang dikemukakan oleh Suwatno dan Priansa (2011:16), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan, unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan.

2. Sumber Daya Manusia

Setiap organisasi pasti selalu membutuhkan tenaga kerja, keberadaan tenaga kerja sebagai salah satu faktor produksi sangat penting artinya bagi organisasi. Dalam perkembangan saat ini organisasi akan menghadapi permasalahan tenaga kerja, dengan demikian pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara profesional oleh departemen tersendiri dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur penunjang organisasi, dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi atau sering disebut dengan karyawan. Mengingat betapa pentingnya peran sumber daya manusia untuk kemajuan organisasi, maka organisasi dengan model yang lebih moderat menekankan pada fungsi sumber daya manusia dengan orientasi jangka panjang.

Mengelola sumber daya manusia di era globalisasi bukan merupakan hal yang mudah. Oleh karena itu, berbagai macam suprastruktur dan infrastruktur perlu disiapkan untuk mendukung proses terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas. Perusahaan yang ingin tetap memiliki citra positif di mata masyarakat tidak akan mengabaikan aspek pengembangan kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak kecil, bahkan sebagai sentral pengelola maupun penyedia sumber daya manusia bagi departemen lainnya.

3. Pelatihan

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi jawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan supaya efektif. Pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar, aktifitas-aktifitas yang terencana dan desain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin (Handoko, 2001:104). Pelatihan memiliki peran penting dalam menentukan efektifitas, efisiensi perusahaan serta kinerja karyawan.

Manfaat pelatihan yaitu:

- a) Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan meningkatkan kuantitas dan kualitas produktifitas.
- b) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima.

- c) Membantu dalam meningkatkan dan pengembangan pribadi karyawan.
- d) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia. Setiap organisasi mengadakan pelatihan mempunyai alasan tertentu yang mana akan mendidik setiap karyawan atau anggotanya agar menjadi lebih terampil sehingga dapat memberikan keunggulan bagi organisasi dan karyawan tersebut.

Alasan terjadinya pelatihan menurut Mangkunegara (2005:169) yaitu:

- a) Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan dan standar yang ada.
- b) Perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja
- c) Pegawai yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
- d) Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas.

4. Pengembangan

Pengembangan karyawan adalah pelaksanaan setiap aktivitas yang mengarah pada pembelajaran berkesinambungan dan pengembangan diri dan yang berkontribusi mewujudkan tujuan-tujuan individu dan organisasi. Ini adalah proses pembelajaran berkesinambungan yang memperdalam pemahaman seorang karyawan tentang nilai, minat, keterampilan, bakat, atribut personal, dan kekuatan kompetensi yang dimilikinya (Marwansyah 2009:155).

Karyawan yang akan mengikuti program pengembangan adalah karyawan baru agar memahami, terampil, dan ahli dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan karyawan lama supaya mereka lebih memahami *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, dan *managerial skill*. Handoko (2001:104) mengemukakan bahwa pengembangan karyawan dimaksudkan untuk menyiapkan karyawan untuk

memegang tanggung jawab pekerjaan di masa yang akan datang. Pengembangan karyawan bisa dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal berarti karyawan ditugaskan oleh perusahaan. Sedangkan secara informal berarti karyawan melatih dan mengembangkan dirinya atas keinginan dan inisiatif sendiri tanpa ditugaskan oleh perusahaan. Program pengembangan karyawan akan membuat karyawan semakin produktif sehingga memungkinkan organisasi atau perusahaan mempertimbangkan untuk melakukan pengembangan karir karyawan. Tujuan utama pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada semua tingkat organisasi. Tujuan lain pengembangan sumber daya manusia adalah mencegah keusangan keterampilan pada semua tingkat organisasi (Marwansyah 2009:156).

5. Kompensasi

Kompensasi adalah keseluruhan imbalan yang diberikan kepada para karyawan sebagai balasan atas jasa atau kontribusi terhadap organisasi (Marwansyah 2009:269). Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya, sumber daya manusia juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhinya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dipandang sebagai pendorong atau penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja. Bagi karyawan, kompensasi dalam bentuk riil seperti kompensasi dasar maupun kompensasi variabel adalah penting, sebab dengan kompensasi ini mereka dapat memenuhi kebutuhannya secara langsung, terutama kebutuhan

fisiologisnya. Namun demikian, tentunya karyawan juga berharap agar kompensasi yang diterimanya sesuai dengan penilaiannya terhadap pengorbanan yang telah diberikan kepada kelompoknya maupun kepada perusahaan. Karyawan juga berharap agar kompensasi yang diterimanya sebanding dengan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan lainnya, yang menurut pendapatnya karyawan lain tersebut mempunyai kemampuan dan kinerja yang sama dengan dirinya. Apabila harapan karyawan mengenai kompensasi yang demikian dapat diwujudkan oleh perusahaan, maka karyawan akan merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan. Dalam suatu organisasi kompensasi merupakan masalah yang sangat kompleks, namun penting bagi karyawan maupun organisasi. Untuk itu, pemberian kompensasi kepada pegawai harus mempunyai dasar yang rasional dengan tidak mengabaikan unsur emosional dan perikemanusiaan.

Kompensasi sangat penting bagi pegawai maupun majikan. Hal ini karena kompensasi merupakan sumber penghasilan mereka dan keluarganya. Kompensasi juga merupakan gambaran dalam status sosial bagi pegawai. Tingkat penghasilan sangat berpengaruh dalam menentukan standar kehidupan. Bagi majikan dan perusahaan, kompensasi merupakan faktor utama dalam kepegawaian. Kebijakan kepegawaian banyak berhubungan dengan pertimbangan untuk menentukan kompensasi pegawai. Tingkat besar kecilnya kompensasi pegawai sangat berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkat jabatan, dan masa kerja pegawai. Maka dari itu, dalam menentukan kompensasi pegawai perlu berdasarkan penilaian prestasi, kondisi pegawai, tingkat pendidikan, jabatan, dan masa kerja pegawai. Kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat

berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja, serta hasil kerja. Perusahaan yang menentukan tingkat upah dengan mempertimbangkan standar kehidupan normal, akan memungkinkan pegawai bekerja dengan penuh motivasi. Hal ini karena motivasi kerja pegawai banyak dipengaruhi oleh terpenuhinya kebutuhan minimal kehidupan pegawai dan keluarganya (Mangkunegara, 2001:84). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Kompensasi.

a) Faktor Pemerintahan

Peraturan pemerintah yang berhubungan dengan penentuan standar gaji minimal, pajak penghasilan, penetapan harga bahan baku, biaya transportasi/angkutan, inflasi maupun devaluasi sangat mempengaruhi perusahaan dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai.

b) Penawaran Bersama antara Perusahaan dan Pegawai

Kebijakan dalam menentukan kompensasi dapat dipengaruhi pula pada saat terjadinya tawar-menawar mengenai besarnya upah yang harus diberikan perusahaan kepada pegawainya. Hal ini terutama dilakukan oleh perusahaan dalam merekrut pegawai yang mempunyai keahlian dalam bidang tertentu yang sangat dibutuhkan diperusahaan.

c) Standar dan Biaya Hidup Pegawai

Kebijakan kompensasi perlu mempertimbangkan standar dan biaya hidup minimal pegawai. Hal ini karena kebutuhan dasar pegawai harus terpenuhi. Dengan terpenuhinya kebutuhan dasar pegawai dan keluarganya, maka pegawai akan merasa aman. Terpenuhinya kebutuhan dasar dan rasa aman pegawai akan

memungkinkan pegawai dapat bekerja dengan penuh motivasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

d) Ukuran Perbandingan Upah

Kebijakan dalam menentukan kompensasi dipengaruhi pula oleh ukuran besar kecilnya perusahaan, tingkat pendidikan pegawai, masa kerja pegawai. Artinya perbandingan tingkat upah pegawai perlu memperhatikan tingkat pendidikan, masa kerja, dan ukuran perusahaan.

e) Permintaan dan Persediaan

Dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai perlu mempertimbangkan tingkat persediaan dan permintaan pasar. Artinya kondisi pasar pada saat itu perlu dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat upah pegawai.

f) Kemampuan Membayar

Dalam menentukan kebijakan kompensasi pegawai perlu didasarkan pada kemampuan perusahaan dalam membayar upah pegawai. Artinya jangan sampai menentukan kebijakan kompensasi diluar batas kemampuan yang ada pada perusahaan (Mangkunegara, 2001:84-85).

Ada dua bentuk kompensasi pegawai, yaitu bentuk langsung yang merupakan upah dan gaji, bentuk kompensasi yang tidak langsung merupakan pelayanan dan keuntungan (Mangkunegara, 2001:85- 86).

1) Upah dan Gaji

Upah adalah pembayaran berupa uang untuk pelayanan kerja atau uang yang biasa dibayarkan kepada pegawai secara per jam, per hari, dan per setengah hari. Sedangkan gaji merupakan uang yang dibayarkan kepada pegawai atas jasa

pelayanannya yang diberikan secara bulanan.

2) Fasilitas dan Tunjangan (Benefit)

Fasilitas adalah nilai keuangan (moneter) langsung untuk pegawai yang tidak dapat secara mudah ditentukan, sedangkan tunjangan adalah nilai keuangan (moneter) langsung untuk pegawai yang secara cepat dapat ditentukan.

6. Motivasi

Robbins (2006:213) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan mahasiswa dalam usaha mencapai sasaran. Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa motivasi mengandung tiga unsur kunci yaitu intensitas, arah dan berlangsung lama. Intensitas terkait dengan seberapa keras seseorang berusaha. Hal ini adalah unsur yang mendapat perhatian paling besar jika berbicara mengenai motivasi, akan tetapi intensitas yang tinggi kemungkinan tidak akan menghasilkan kinerja yang diinginkan jika upaya tersebut tidak disalurkan ke arah yang menguntungkan dan oleh karena itu perlu mempertimbangkan kualitas upaya tersebut maupun intensitasnya. Upaya yang diarahkan ke sasaran dan konsisten dengan sasaran yang ingin dicapai adalah hal yang harus dilakukan. Pada akhirnya, motivasi memiliki dimensi berlangsung lama. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan bekerja individu atau kelompok terhadap pekerjaan guna mencapai tujuan. Motivasi kerja karyawan adalah kondisi yang membuat karyawan mempunyai kemauan/kebutuhan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pelaksanaan suatu tugas. Motivasi kerja karyawan akan

mensuplai energi untuk bekerja/mengarahkan aktivitas selama bekerja, dan menyebabkan seorang karyawan mengetahui adanya tujuan yang relevan antara tujuan organisasi dengan tujuan pribadinya.

Maslow (dalam Robbins, 2006: 214) menyatakan bahwa dalam diri semua orang terdapat lima jenjang kebutuhan yaitu :

- a) Psikologis, antara lain: rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan), seks dan kebutuhan jasmani lain.
- b) Keamanan, antara lain: keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
- c) Sosial, antara lain: kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik dan persahabatan.
- d) Penghargaan, antara lain: faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi dan prestasi serta penghormatan dari luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.
- e) Aktualisasi diri, antara lain: dorongan untuk menjadi seseorang/sesuatu sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi dan pemenuhan kebutuhan diri.

Dari sudut pandang motivasi, teori tersebut diatas mengatakan bahwa meskipun tidak ada kebutuhan yang dapat dipenuhi sepenuhnya namun kebutuhan tertentu yang telah dipuaskan secara substansial tidak lagi menjadi pendorong motivasi. Maslow (dalam Robbins, 2006:115) memisahkan kelima kebutuhan tersebut di atas sebagai tingkat tinggi dan tingkat rendah. Kebutuhan psikologis dan kebutuhan akan keamanan digambarkan sebagai kebutuhan tingkat rendah

sementara kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri didudukkan ke dalam tingkat tinggi. Perbedaan antara kedua tingkat tersebut berdasarkan alasan bahwa kebutuhan tingkat tinggi dipenuhi secara internal (dalam diri orang tersebut) sedangkan kebutuhan tingkat rendah terutama dipenuhi secara eksternal (misalnya dengan upah, kontrak kerja dan masa kerja).

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja pegawai, (Mangkunegara, 2001:100-101).

a) Prinsip partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

b) Prinsip komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

c) Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

d) Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

e) Prinsip memberikan perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

7. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001: 67).

Penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan. Dalam menentukan kinerja yang akan dipakai untuk penilaian kinerja perlu memperhatikan ciri-ciri kriteria yang efektif, yaitu :

- a) Relevan, kriteria harus diidentifikasi pada waktu analisis jabatan sehingga dalam penilaian nanti tercakup keahlian, pengetahuan dan kemampuan khusus pada suatu pekerjaan dan dapat menunjukkan kesuksesan kerja karyawan.
- b) Bebas dari Pencemaran atau Bias, skor kriteria ditentukan oleh perilaku kerja yang sesuai dengan kenyataan.
- c) Dapat dibedakan, kriteria yang digunakan dapat membedakan kinerja yang tergolong tinggi dan rendah.
- d) Signifikan dan kongruen, kriteria harus dihubungkan dengan tujuan dan kebutuhan setiap orang.
- e) Praktis, kriteria harus dapat dipahami, digunakan dan diukur.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja secara garis besar disebabkan oleh tiga variabel yang mempengaruhi perilaku dan prestasi mereka yaitu sebagai berikut :

- a) Variabel individu, meliputi : Kemampuan, ketrampilan, mental dan fisik. Latar Belakang, terdiri dari ; keluarga, faktor sosial dan pengalaman. Demografi, meliputi umur, asal-usul, jenis kelamin.
- b) Variabel organisasi meliputi : Sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur organisasi dan design pekerjaan.
- c) Variabel psikologis, meliputi : persepsi, sikap, kepribadian, perilaku, motivasi dan lainnya.

Kinerja merupakan hasil hubungan usaha (*effort*), kemampuan (*abilities*), *role perception*. Usaha (*effort*) merupakan hasil dari motivasi yang berarti pada jumlah energi fisik maupun mental dari individu yang digunakan dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan (*abilities*) adalah karakteristik pribadi yang digunakan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. *Role perception* berarti arah atau acuan dimana karyawan percaya bahwa mereka seharusnya menyalurkan seluruh usahanya untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja, dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, psikologis atau situasional dan juga faktor organisasional seperti kondisi lingkungan kerja.

B. Peneliti Sebelumnya

Begitu banyak penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Di antaranya penelitian yang dilakukan oleh :

1. Lia Fausiah “Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT. NADIRA PRIMA Semarang” 2013. Tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang.
- b) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang.
- c) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang. Penelitian Ini dilakukan pada PT. Nadira Prima Semarang dengan jumlah responden sebanyak 98 orang. Pealatan analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang, terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang, terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang, terdapat pengaruh pendidikan, pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang.

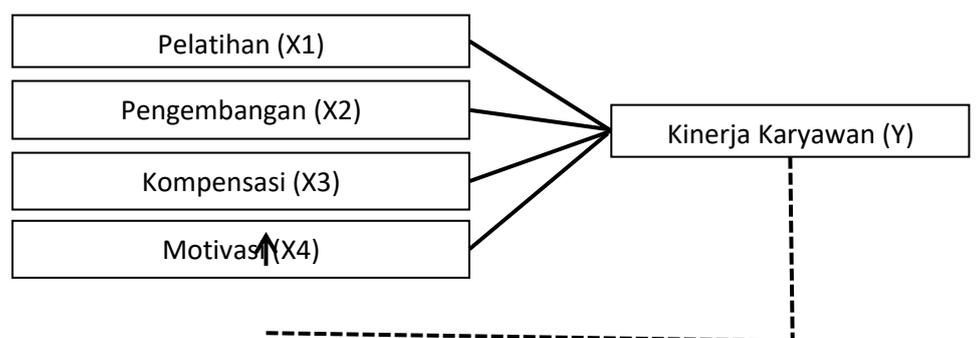
2. Musriha (Universitas Bhayangkara Surabaya) “pengaruh budaya organisasi, pelatihan, kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di departemen perindustrian dan perdagangan kabupaten probolinggo” Tujuan penelitian ini adalah: Penelitian ini mengkaji dampak budaya organisasi, pelatihan, kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Perindustrian dan Departemen Perdagangan di Kabupaten Probolinggo. Dalam kondisi lingkungan yang cepat

berubah terutama di bidang teknologi, organisasi harus memperhatikan sumber daya manusia karena hal tersebut berpengaruh terhadap perkembangan dan keberadaan organisasi, terutama dalam peningkatan kualitas SDM. Dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat, jika organisasi tidak memperhatikan pengupahan dan pelatihan karyawan, maka organisasi akan mengalami kesulitan dalam menghadapi kemungkinan yang akan terjadi, sehingga kelangsungan hidup organisasi akan terganggu baik ke dalam maupun keluar. Untuk mengatasi masalah rendahnya kualitas sumber daya manusia perlu kesadaran dari pemimpin untuk memberi perhatian yang lebih baik pada sumber daya manusia untuk mendapatkan kesuksesan dalam jangka panjang. Dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat melalui program pelatihan dan keterampilan, baik secara fisik, spiritual maupun moral serta pemberian motivasi, pengupahan. Metode: Penelitian ini dilakukan pada karyawan Departemen Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Probolinggo, karena karyawan pada organisasi tersebut memiliki potensi untuk ditingkatkan posisinya. Teknik analisis pengujian hipotesis adalah menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil: Hasil penelitian empiris menunjukkan bahwa dari tiga (3) hipotesis yang diajukan, maka dapat disimpulkan bahwa tiga (3) hipotesis tersebut semua berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan.

3. Ninin Non Ayu Salmah (Universitas PGRI Palembang) “pengaruh program pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kompetensi karyawan pada PT. MUBA electric power sekayu” Penelitian ini bertujuan untuk mengenali pengaruh pelatihan dan pengembangan Program terhadap kompetensi karyawan PT. Muba Electric Power. hipotesis adalah bahwa program pelatihan dan pengembangan secara signifikan mempengaruhi kompetensi karyawan PT. Muba Electric Power secara bersamaan sertasebagian. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT.

Muba Listrikyang pernah ikut pelatihan danprogram pembangunan. Teknik yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Kriteria pengambilan sampel adalah karyawan yang pernah ikut pelatihan dan program pembangunan.Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah koefisien korelasi, determinasi koefisien, regresi linier sederhana, regresi linier ganda, dan memeriksa hipotesis secara simultan dan parsial. Hasilnya adalah pelatihan dan pengembanganProgram signifikan mempengaruhi terhadap kompetensi karyawan secara bersamaan, program pelatihan dan pengembangan secara signifikan mempengaruhi terhadap kompetensi karyawan sebagian, dan pelatihan dan pengembangan program tidak signifikan mempengaruhi terhadap kompetensi karyawan secara parsial.

C. Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

Pengaruh secara parsial : _____

Pengaruh secara bersama-sama : - - - - -

D. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang harus diuji kebenarannya. Dalam suatu organisasi, pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengaruh tersebut akan menentukan tercapai tidaknya tujuan organisasi

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi jawabannya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan supaya efektif. Pelatihan biasanya mencakup pengalaman belajar, aktivitas-aktivitas yang terencana dan desain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin (Handoko, 2001:104).

Pengembangan karyawan adalah pelaksanaan setiap aktivitas yang mengarah pada pembelajaran berkesinambungan dan pengembangan diri dan yang berkontribusi mewujudkan tujuan-tujuan individu dan organisasi. Ini adalah proses pembelajaran berkesinambungan yang memperdalam pemahaman seorang karyawan tentang nilai, minat, keterampilan, bakat, atribut personal, dan kekuatan kompetensi yang dimilikinya (Marwansyah 2009:155).

Kompensasi adalah semua jenis penghargaan yang berupa uang atau bukan uang yang diberikan kepada pegawai secara layak dan adil atas jasa mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Pemberian kompensasi sangat penting bagi karyawan, karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap kinerja

karyawan, maka apabila sistem kompensasi yang diberikan perusahaan cukup adil bagi karyawan, hal tersebut akan mendorong karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan perusahaan (Hasibuan, 2009 : 110).

Robbins (2006:213) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan mahasiswa dalam usaha mencapai sasaran. Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa motivasi mengandung tiga unsur kunci yaitu intensitas, arah dan berlangsung lama.

Berdasarkan penjelasan di atas pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2: Pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus dan studi pustaka, studi pustaka dilakukan guna untuk memperoleh sumber referensi, landasan teori, cara penulis menganalisis data. Studi kasus yaitu jenis penelitian yang menggunakan objek tertentu dimana hasil dan kesimpulan dalam penelitian ini hanya berlaku pada instansi tertentu.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah Karyawan PT. Tunas Baru Lampung - PKS 4

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Pelatihan, pengembangan, kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan.

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan maret 2020 sampai selesai diperoleh data, dan lokasi penelitian dilakukan pada PT. Tunas Baru Lampung - PKS 4

D. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (Sugiyono, 2007:3). Variabel independen pada

penelitian ini adalah Pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2007:3). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan.

2. Definisi Variabel

a. Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan yang juga disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan yang akan diemban oleh seorang karyawan.

b. Pengembangan karyawan adalah pelaksanaan setiap aktivitas yang mengarah pada pembelajaran berkesinambungan dan pengembangan diri dan yang berkontribusi mewujudkan tujuan-tujuan individu dan organisasi. Ini adalah proses pembelajaran berkesinambungan yang memperdalam pemahaman seorang karyawan tentang nilai, minat, keterampilan, bakat, atribut personal, dan kekuatan kompetensi yang dimilikinya (Marwansyah 2009:155).

c. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

d. Motivasi merupakan yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan mahasiswa dalam usaha mencapai sasaran, Robbins (2006:213).

e. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab

yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001: 67).

3. Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan pada kuisioner adalah skala likert (Sugiyono 2013: 168).

Skala pengukurannya yaitu:

- | | | |
|----|---------------------------|--------|
| a. | Sangat Setuju (SS) | skor 5 |
| b. | Setuju (S) | skor 4 |
| c. | Netral (N) | skor 3 |
| d. | Tidak Setuju (TS) | skor 2 |
| e. | Sangat Tidak Setuju (STS) | skor 1 |

E. Definisi Operasional

1. Kinerja (Y)

Kinerja sebagai variabel terikat (Y) tindakan-tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas
- c. Disiplin

2. Pelatihan (X1)

Pelatihan sebagai variabel bebas (X1) adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi.

- a. Keterampilan
- b. Kemampuan

3. Pengembangan (X2)

Pengembangan sebagai variabel bebas (X2) pengembangan Karyawan adalah setiap usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan.

a. Pemahaman

4. Kompensasi (X3)

Kompensasi sebagai variabel bebas (X3) adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

a. Kompensasi financial langsung

b. Kompensasi financial tidak langsung

5. Motivasi (X4)

Motivasi sebagai variabel bebas (X4) adalah penilaian karyawan/pegawai terhadap pemenuhan kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan kerja, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, kebutuhan aktualisasi diri.

a. Kebutuhan untuk mencapai prestasi.

b. Penghargaan.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kelompok dimana seseorang peneliti akan memperoleh hasil penelitian yang dapat disamaratakan, (Sumanto, 2014:160). Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah PT. Tunas Baru Lampung - PKS 4.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006:131). Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 80 Karyawan PT. Tunas

Baru Lampung - PKS 4.

Dalam penentuan sampel peneliti menggunakan rumus slovin, (Sunyoto, 2011:21) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Dimana:

n = banyak sampel

N = banyak populasi

e = persentase

G. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Mula-mula peneliti mengidentifikasi semua karakteristik populasi dengan mengadakan studi pendahuluan lebih dahulu. Setelah itu, berdasarkan pertimbangannya, peneliti menetapkan sebagian anggota populasi sebagai sampel penelitian, (Sumanto, 2014:169).

H. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Dalam penelitian ini peneliti akan menyebarkan kuisisioner kepada karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan dan sumber-

sumber yang telah ada.

I. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Metode Kuesioner. Metode Kuesioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan memberikan angket, (Sunyoto, 2011: 24).

J. Teknik Pengujian Instrumen

Suatu instrument adalah suatu alat pengukuran konsep; pengetahuan, keterampilan, perasaan, kecerdasan, atau sikap individu dan kelompok, (Sumanto, 2014:77).

1. Uji Validitas

a. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument, (Sunyoto, 2011: 69). Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukur, yang tepat dan sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkatan pada mana suatu tes secara konsisten mengukur berapa pun hasil pengukuran itu, (Sumanto, 2014: 81). Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel menggunakan *alpha cronbach*. Kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *alpha cronbach* ≥ 0.60 dan tidak reliabel jika < 0.60 , (Sunyoto, 2011:70). Dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha sebagai berikut, (Sumanto, 2014:83) :

$$r_{ss1} = \frac{S_d^2}{S^2}$$

Keterangan:

r_{xx1} = koefisien reabilitas tes

S^2 = varians perbedaan skor antara dua belahan S^2 = varians skor tes

x

- a. Jika uji reliabilitas ≥ 0.06 berarti hasil uji reliabilitas memiliki reliabilitas baik.
- b. Jika uji reliabilitas < 0.06 berarti hasil uji reliabilitas memiliki reliabilitas kurang baik.

K. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Agar data yang dihimpun atau dikumpulkan tersebut dapat berguna maka teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Untuk menjamin ketelitian dan keakuratan hasil perhitungan analisis regresi, maka digunakan alat bantu program SPSS 20. Adapun persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

Y = Kinerja karyawan a= Konstanta

$b_{1,2,3,4}$ = Koefisien regresi X 1 = Pelatihan

X 2 = Pengembangan X 3 = kompensasi X4 = Motivasi

2. Uji Asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda harus

memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai peduga yang tidak bias.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus didistribusikan normal atau mendekati normal, untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan metode grafik yang handal untuk menguji normalitas data adalah dengan melihat *normal probability plot*, sehingga hampir semua aplikasi komputer statistic menyediakan fasilitas ini. *Normal probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (*hypothetical distribution*).

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, dapat diketahui dengan melihat koefisien korelasi parsial antara variabel bebas. Variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* maupun VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang bebas multikolinearitas mempunyai nilai $VIF < 10$ dan mempunyai angka *tolerance* $> 0,1$ atau mendekati

1 (Gozali, 2006: 96).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan yang lain, jika varians dari residu atau dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variable terikat (Z PRED) dan nilai residualnya (S RESID).

d. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai model yang fit atau apakah model penelitian layak untuk dilanjutkan. Model dikatakan Fit, jika nilai probabilitas signifikan kurang 5% (Ghozali, 2006: 88).

Menentukan F tabel $Df1 = \text{jumlah variabel} - 1$ $Df2 = n - k - 2$

Keterangan

N = jumlah sampel

K = jumlah variabel independen

Df = *degree of freedom* / derajat kebebasan

H_0 : Pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H_a : Pelatihan, pengembangan, kompensasi dan motivasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

e. Uji t

Pengujian hipotesis 1 sampai dengan 4 menggunakan uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2006: 88-89). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, bila t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, demikian sebaliknya. Atau dengan melihat signifikasinya yang terbentuk di bawah 5%, maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau sebaliknya.

Untuk menguji model penelitian ini adalah dengan menghitung koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu (Ghozali, 2006: 87). Semakin besar suatu besaran R^2 suatu variabel bebas menunjukkan semakin dominannya pengaruh terhadap variabel tidak bebasnya, dan variabel bebas mempunyai R^2 paling besar menunjukkan pengaruh paling dominan terhadap variabel tidak bebasnya. Besaran R^2 yang didefinisikan dikenal sebagai koefisien determinasi (sampel) dan merupakan besaran yang paling lazim digunakan untuk mengukur kebaikan sesuai (*goodness of fit*) garis regresi. Secara verbal, R^2 mengukur proporsi (bagian) atau prosentase total variasi dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi.

Rumus :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 Y + b_2 \sum x_2 Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

R ²	= Koefisien determinasi
x	= Variabelindependen
b	= Koefisien regresi
Y	= Variabel depeden (kinerja karyawan)

Daftar Refrensi

- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Haji Masagung
- Imam Ghozali, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara, A. A. Anwarprabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- _____. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins Stephen P. 2006. *Organizational Behavior* (Terjemahan) Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Sumanto. 2014. *Teoridan Aplikasi Metode Penelitian*. Jakarta : PT Buku Seru.
- Sunyanto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Suwatno dan Priansa, dan Donni Juni. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

UAS PROPOSAL TESIS

PENGARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI CV.GRATIA
PLENA MAS MOTOR PALEMBANG



Disusun Oleh :

Dewi Puspita Sari (182510083)

Dosen Pengampuh : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / A R1

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2019

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena berkat rahmat-Nya jualan tesis ini dapat penulis selesaikan pada waktunya.

Tesis ini ditulis berdasarkan suatu penelitian ilmiah yang dilaksanakan di CV.Gratia Plena Mas Motor Palembang dengan judul **“Pengaruh Penerapan Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja di CV.Gratia Plena mas Motor Palembang”**. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada :

1. Manajemen CV.Gratia Plena mas Motor Palembang
2. Rektor Universitas Bina Darma Palembang
3. Dosen Pembimbing I
4. Dosen Pembimbing II
5. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si selaku Dekan Prodi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang
6. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan anaknya sukses
7. Suami tercinta dan putri tersayang yang selalu memberikan dukungan penuh demi terselesaikannya tesis ini
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Angkatan 33 Universitas Bina Darma

Semoga tesis ini bermanfaat.

Palembang, 1 Desember 2019

Penulis,

Dewi Puspita Sari, Amd.FT, S.Psi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri di Indonesia sekarang ini berlangsung sangat pesat. Proses industrialisasi makin cepat dengan berdirinya perusahaan dan tempat kerja yang beraneka ragam. Hal ini diiringi pula oleh adanya risiko bahaya yang lebih besar dan beraneka ragam karena adanya alih teknologi dimana penggunaan mesin dan peralatan kerja yang semakin kompleks untuk mendukung proses produksi sehingga menimbulkan masalah kesehatan dan keselamatan kerja (Novianto, 2010).

Majunya industrialisasi, mekanisasi, elektrifikasi dan modernisasi, maka dalam kebanyakan hal berlangsung pulalah peningkatan intensitas kerja operasional dan tempo kerja para pekerja. Hal tersebut memerlukan pengerahan tenaga secara intensif dari para pekerja.

Sumber Daya Manusia (SDM) bagi perusahaan sangat diperlukan untuk menjalankan aktivitas organisasinya sebagai pelaksana penting dalam mengelola produksi agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jika tempat kerja tidak terorganisir dan banyak terdapat bahaya, maka kecelakaan dan absen tak terhindarkan. Secara global, ILO memperkirakan sekitar 337 juta kecelakaan kerja terjadi setiap tahunnya yang mengakibatkan 2,3 juta pekerja kehilangan nyawa. Sementara itu, data PT Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) menunjukkan bahwa sekitar 0,7 persen pekerja Indonesia mengalami kecelakaan kerja (<http://www.ilo.org>). Di tingkat global, perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja juga mendapat perhatian ILO (*International Labour Organization*) melalui berbagai pedoman dan konvensi mengenai keselamatan dan kesehatan kerja. Sebagai anggota ILO, Indonesia telah mengklarifikasi dan mengikuti berbagai standar dan persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja termasuk sistem manajemen K3 (Ramli, 2013; 14-15).

Program keselamatan dan kesehatan kerja telah dilaksanakan oleh banyak organisasi yang bertujuan untuk mengurangi atau menghindari resiko kecelakaan kerja (Bangun, 2012; 376-377). Sistem manajemen K3 merupakan konsep pengelolaan K3 secara sistematis dan komprehensif dalam suatu sistem manajemen yang utuh melalui proses perencanaan, penerapan, pengukuran, dan pengawasan (Ramli, 2013; 46).

Kecelakaan kerja juga mempengaruhi produktivitas. Oleh karena itu tenaga kerja harus dijaga, dibina, dan dikembangkan untuk meningkatkan produktivitasnya. Keselamatan dan kesehatan kerja berperan menjamin keamanan proses produksi sehingga produktivitasnya dapat tercapai (Ramli, 2013; 14-16).

CV.Gratia Plena Mas Motor merupakan salah satu dealer motor honda nasional yang berada di kota Palembang. Adanya risiko kerja terutama di bagian bengkel menjadi perhatian untuk di cover agar dapat mengurangi kecelakaan kerja dan menjaga kesehatan para karyawan agar produktivitas kerja menjadi baik.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menguji pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas kerja. Prayitno (2015), Torbira (2013) dan Rezkyan (2013) memperoleh hasil temuan pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan penelitian oleh Gabriel (2013), pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja yang baik akan mengurangi karyawan yang absen dan meningkatnya kepuasan karyawan serta meningkatkan kesehatan fisik dan mental sehingga meningkatkan produktivitas karyawan. Berdasarkan penelitian Ofoegbu (2013), kebijakan penerapan keselamatan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di CV.Gratia Plena Mas Motor Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan permasalahan :

1. Apakah Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?
2. Apakah Faktor Program Mengukur dan Mengawasi berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?
3. Apakah Faktor Program Pencegahan Kecelakaan berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?
4. Apakah Faktor Program Kesehatan berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?

1.3 Tujuan dan Penggunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Penerapan Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Produktivitas Karyawan.
2. Pengaruh Faktor Mengukur dan Mengawasi terhadap Produktivitas Karyawan.
3. Pengaruh Faktor Pencegahan Kecelakaan terhadap Produktivitas Karyawan
4. Pengaruh Faktor Kesehatan terhadap Produktivitas Karyawan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif terhadap berbagai pihak. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan, pengalaman bagi peneliti, mempraktekkan teori yang telah didapat dan mampu memadukan dengan kenyataan serta fakta yang terjadi di lapangan.

2. Bagi akademisi

- a. Sebagai salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

2. Bagi praktisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh penerapan program keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas karyawan di perusahaan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen CV.Gratia Plena Mas Motor Palembang dalam membantu mengidentifikasi bagaimana keselamatan dan kesehatan kerja akan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Grand Theory*: Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja

(K3) terhadap Produktivitas Karyawan

Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai. Hal tersebut dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Pada dasarnya sumber kekuatan yang ada di dalam perusahaan yaitu terletak pada sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut. Apabila tenaga kerja diperlakukan secara tepat dan sesuai dengan harkat dan martabatnya, perusahaan akan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan perusahaan.

Pentingnya faktor sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan, karyawan sebagai sumber daya manusia dari perusahaan yang merupakan faktor penentu keberhasilan untuk menjalankan visi dan misi didalam mencapai target perusahaan, maka dari itu sumber daya manusia perlu mendapatkan perhatian lebih dari perusahaan. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan yaitu melakukan adanya program keselamatan dan kesehatan kerja bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya program tersebut, maka setiap karyawan akan mendapatkan 10 jaminan kesehatan dan keselamatan kerja baik secara fisik, sosial, maupun psikologis agar setiap karyawan merasa aman dan terlindungi dalam bekerja.

Menurut Mangkunegara (2000; 161) program kesehatan kerja menunjukkan pada kondisi yang bebas dari gangguan fisik, mental, emosi atau rasa sakit yang disebabkan oleh lingkungan. Resiko kesehatan merupakan faktor-faktor dalam lingkungan kerja yang bekerja melebihi periode waktu yang ditentukan. Lingkungan dapat membuat tekanan emosi atau gangguan fisik. Suma'mur (1996; 2) menerangkan bahwa kesehatan kerja diartikan sebagai ilmu kesehatan dan penerapannya yang bertujuan mewujudkan tenaga kerja sehat, produktif dalam bekerja, berada dalam keseimbangan yang mantap antara kapasitas kerja, beban kerja

dan keadaan lingkungan kerja, serta terlindungi dari penyakit yang disebabkan oleh pekerjaan dan lingkungan kerja

Manajemen memainkan peran penting di dalam mengawasi para pekerja untuk keselamatan kerja mereka. Program keselamatan dan kesehatan kerja, perlu diperhatikan mengenai besarnya resiko yang sangat tinggi dalam perusahaan tersebut. Menurut pendapat Jackson *et al.* (2011; 267) bahwa istilah “Keselamatan dan Kesehatan Kerja mengacu pada kondisi psikologis fisik dan psikologis pekerja yang merupakan hasil dari lingkungan yang diberikan oleh perusahaan”. Jika suatu perusahaan melakukan pengukuran keamanan dan kesehatan yang efektif, semakin sedikit pegawai yang akan mengalami dampak penyakit jangka pendek atau jangka panjang akibat bekerja di perusahaan tersebut.

Program keselamatan dan kesehatan kerja ini juga mengacu pada motivasi seorang karyawan. Apabila seseorang memiliki motivasi yang tinggi, maka akan berdampak pada produktivitas karyawan tersebut. Menurut Suprihanto (2003; 41), “bahwa motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menguraikan kekuatan-kekuatan yang bekerja terhadap atau di dalam diri individu memulai dan mengarahkan perilaku”. Dari uraian diatas, maka motivasi berperan penting didalam program keselamatan dan kesehatan kerja. Dengan adanya program K3 ini, kesejahteraan karyawan lebih diperhatikan dan dapat membuat karyawan lebih termotivasi untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Dengan meningkatnya motivasi, maka akan berdampak positif pada peningkatan produktivitasnya.

Motivasi kerja adalah faktor yang sangat penting dalam peningkatan produktivitas karyawan. Menurut Mangkunegara (2007) produktivitas karyawan merupakan hasil perkalian atau fungsi dari motivasi kerja. Karyawan yang termotivasi dalam bekerja akan mampu mencapai produktivitas kerja yang optimal. Produktivitas yang baik merupakan suatu langkah untuk tercapainya tujuan organisasi.

Motivasi sering kali diartikan dengan istilah dorongan atau kebutuhan. Dorongan atau kebutuhan tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat, sehingga motif tersebut merupakan *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan didalamnya mempunyai tujuan tertentu. faktor pendorong penting sumber daya manusia bekerja (motivasi kerja) adalah karena adanya kebutuhan. Setiap manusia mempunyai *needs* (kebutuhan, dorongan, faktor intrinsik dan ekstrinsik), yang pemunculannya sangat tergantung dari kepentingan individu.

Pentingnya pemeliharaan keselamatan dan kesehatan para anggota organisasi sudah diakui secara luas di kalangan manajer karena para karyawan yang sehat dan bugar, dalam arti fisik maupun dalam arti mental psikolog, akan mampu menampilkan kinerja yang prima, motivasi yang tinggi dan tingkat kemangkiran yang rendah (Siagian, 2002; 263). Dengan adanya program K3 ini, sangat erat hubungannya dengan motivasi dan produktivitas karyawan karena jika di dalam perusahaan tersebut menciptakan suasana kerja yang nyaman, aman dan tentram, maka karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan. Oleh karena itu program keselamatan dan kesehatan kerja akan mampu menaikkan motivasi dari masing-masing karyawan yang nantinya akan berpengaruh juga pada peningkatan produktivitas dari para karyawan tersebut.

2.2 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan salah satu aspek perlindungan tenaga kerja melalui penerapan teknologi pengendalian segala aspek yang berpotensi membahayakan para pekerja. Pengendalian juga ditunjukkan pada sumber yang berpotensi menimbulkan penyakit akibat jenis pekerjaan tersebut, upaya pencegahan kecelakaan penyesuaian peralatan kerja/mesin/instrumen, dan karakteristik manusia yang menjalankan pekerjaan tersebut ataupun orang-orang yang berada di sekelilingnya. Keselamatan dan kesehatan kerja diharapkan dapat menciptakan kenyamanan kerja dan keselamatan kerja yang tinggi (Sholihah dan Kuncoro, 2014; 30).

Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena dampaknya tidak hanya merugikan karyawan, tetapi juga perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang benar-benar menjaga keselamatan dan kesehatan karyawannya dengan membuat aturan tentang keselamatan dan kesehatan kerja yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan dan pimpinan perusahaan. Pemberian sarana dan fasilitas pendukung sangat diperlukan untuk mewujudkan usaha-usaha peningkatan keselamatan dan kesehatan kerja karyawan. Keselamatan dan kesehatan kerja menjadi bagian yang penting di dalam mengelola, mengatasi dan mengendalikan bahaya yang dapat terjadi sehingga dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan (Somad, 2013;1).

Berdasarkan Undang Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam pasal 86 mengatur bahwa, (1) Setiap pekerja/buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas: a. keselamatan dan kesehatan kerja; b. moral dan kesusilaan; dan c. perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai agama; (2) Untuk melindungi keselamatan pekerja/buruh guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja ;(3) Perlindungan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 87 mengatur bahwa: (1) Setiap perusahaan wajib menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang terintegrasi dengan sistem manajemen perusahaan; (2) Ketentuan mengenai penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Menurut PP Nomor 50 Tahun 2012, pengertian Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) adalah bagian dari sistem manajemen perusahaan secara keseluruhan dalam rangka pengendalian risiko yang berkaitan dengan kegiatan kerja guna terciptanya tempat kerja yang aman, efisien dan produktif. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Dalam penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3), perusahaan wajib melaksanakan ketentuan ketentuan sebagaimana berikut; (1) Penetapan kebijakan K3; (2) Perencanaan K3; (3) Pelaksanaan rencana K3; (4) Pemantauan dan evaluasi kinerja K3 ; (5) Peninjauan dan peningkatan kinerja SMK3.

OHSAS – *Occupational Health and Safety Assesment Series-18001* merupakan standar internasional untuk penerapan Sistem Manajemen K3. Tujuan dari OHSAS 18001 ini sendiri tidak jauh berbeda dengan tujuan Sistem Manajemen K3 Permenaker, yaitu meningkatkan kondisi kesehatan kerja dan mencegah terjadinya potensi kecelakaan kerja dan mencegah terjadinya potensi kecelakaan kerja karena kondisi Sistem Manajemen K3 tidak saja menimbulkan kerugian secara ekonomis tetapi juga kerugian non ekonomis seperti menjadi buruknya citra perusahaan. Cikal bakal OHSAS 18001 adalah dokumen yang dikeluarkan oleh British Standards Institute (BSI) yaitu *Occupational Health and Safety Management Sistem-Specification* (OHSAS) 18001: 2007. OHSAS 18001 diterbitkan oleh BSI dengan tim penyusun dari 12 lembaga standarisasi maupun sertifikasi beberapa negara di dunia seperti, *Standards Australia, SFS Certification dan International Certification*

Servises. Pelaksanaan Sistem Manajemen K3 bisa diukur dengan *Safety Implementation Level* (SIL) yang berisi tentang kriteria dan standar pengukuran yang telah ditetapkan hingga nantinya ada penilaian atau audit terhadap pelaksanaan kriteria-kriteria yang harus ada. Proses audit dilakukan dengan suatu acara yang disebut *Surveillance Audit* OHSAS 18001 yang dapat digabung dengan audit ISO 9001: 2008 dengan tim auditor yang terdiri dari Tim Audit Eksternal OHSAS 18001. Hasil audit ini digunakan untuk perbaikan Sistem Manajemen K3 dan evaluasi diri untuk mengukur kinerja perusahaan demi pengembangan Sistem Manajemen K3 yang berkesinambungan. Pengkajian ini dilakukan sebagai usaha untuk lebih concern terhadap Sistem Manajemen K3 dan tetap menjaga komitmen '*Good Safety is Good Bussiness*'. Jika perusahaan di Indonesia yang belum menerapkan OHSAS 18001 mulai tergerak hati untuk mencoba. Akan banyak nyawa terselamatkan dan banyak keuntungan yang dapat diraup. Jadi tidak ada salahnya perusahaan mulai mengenal dan mengakrabkan diri dengan OHSAS 18001, semua terasa lebih indah dan lebih hidup. *Good Safety is Good Bussiness* (OHSAS 18001: 2007).

Perusahaan-perusahaan banyak mengeluarkan dana setiap tahun untuk meningkatkan keselamatan di lingkungan perusahaan agar angka kecelakaan kerja yang tinggi bisa diatasi. Dana yang besar tersebut digunakan terutama untuk menambah alat-alat keselamatan kerja (alat pemadam kebakaran, rambu-rambu, dll), memperbaiki proses produksi agar lebih aman dan meningkatkan sistem manajemen keselamatan kerja secara keseluruhan. Beberapa tahun terakhir memang upaya tersebut bisa mengurangi angka kecelakaan kerja, namun masih jauh untuk mencapai angka kecelakaan kerja yang minimal.

Kenyataan bahwa ternyata perbaikan yang telah dilakukan oleh perusahaan tersebut belum bisa menurunkan angka kecelakaan kerja seminimal mungkin membuat para ahli dibidang industri bertanya-tanya faktor apakah yang terlupakan dalam mencegah terjadinya kecelakaan kerja.

Tujuan utama penerapan K3 adalah untuk mengurangi atau mencegah kecelakaan yang mengakibatkan cedera atau kerugian materi. Tujuan keselamatan dan kesehatan kerja antara lain: (Lamm, Massey & Perry, 2006; 76)

1. Memberikan jaminan rasa aman dan nyaman bagi karyawan dalam berkarya pada semua jenis dan tingkat pekerjaan
2. Menciptakan masyarakat dan lingkungan kerja yang aman, sehat dan sejahtera, bebas dari kecelakaan dan penyakit akibat kerja

3. Meningkatkan produktivitas

4. Mengelola pengeluaran

Hakikat dan tujuan dari keselamatan dan kesehatan kerja yaitu bahwa faktor K3 berpengaruh langsung terhadap efektivitas kerja pada tenaga kerja dan juga berpengaruh terhadap efisiensi produksi dari suatu perusahaan industri, sehingga dengan demikian mempengaruhi tingkat pencapaian produktivitasnya. Karena pada dasarnya tujuan K3 adalah untuk melindungi para tenaga kerja atas hak keselamatannya dalam melakukan pekerjaan dan untuk menciptakan tenaga kerja yang sehat dan produktif sehingga upaya pencapaian produktivitas yang semaksimalnya dari suatu perusahaan dapat lebih terjamin (Ridley, 2008; 54).

Selain itu manfaat penerapan program keselamatan dan kesehatan kerja di perusahaan menurut Mondy (2008; 87) antara lain:

1. Pengurangan Absentisme

Perusahaan yang melaksanakan program keselamatan dan kesehatan kerja secara serius, akan dapat menekan angka risiko kecelakaan dan penyakit kerja di tempat kerja. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya karyawan yang tidak masuk karena alasan cedera dan sakit akibat kerja.

2. Pengurangan Biaya Klaim Kesehatan

Karyawan yang bekerja pada perusahaan yang benar-benar memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja karyawannya kemungkinan untuk mengalami cedera atau sakit akibat kerja adalah kecil, sehingga semakin kecil pula kemungkinan klaim pengobatan/kesehatan dari mereka.

3. Pengurangan *Turnover* Pekerja

Perusahaan yang menerapkan program K3 mengirim pesan yang jelas pada pekerja bahwa manajemen menghargai dan memperhatikan kesejahteraan mereka, sehingga menyebabkan para pekerja menjadi merasa lebih bahagia dan tidak ingin keluar dari pekerjaannya.

4. Peningkatan Produktivitas

Perusahaan yang menerapkan program K3 dengan baik dapat mendorong karyawannya untuk bekerja lebih maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dengan kondisi kerja

dan program K3 yang baik dapat menjadikan karyawan senang dalam bekerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Berdasarkan pada teori di atas tentang tujuan dan manfaat dari program keselamatan kesehatan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa adanya program keselamatan kesehatan kerja akan memberikan jaminan rasa aman dan nyaman kepada setiap pekerja, sehingga dapat mengakibatkan peningkatan produktivitas kerja bagi karyawan maupun perusahaan.

2.2.1 Keselamatan Kerja

Keselamatan pada dasarnya adalah kebutuhan setiap manusia dan menjadi naluri dari setiap makhluk hidup. Sejak manusia bermukim di muka bumi, secara tidak sadar mereka telah mengenal aspek keselamatan untuk mengantisipasi berbagai bahaya di sekitar lingkungan hidupnya (Ramli, 2010; 6).

Perlindungan tenaga kerja meliputi beberapa aspek dan salah satunya yaitu perlindungan keselamatan. Perlindungan tersebut sebagai upaya agar tenaga kerja merasa aman melakukan pekerjaannya sehari-hari untuk dapat meningkatkan produksi dan produktivitas karyawan (Mondy, 2008; 86).

Keselamatan telah menjadi salah satu hak asasi manusia yang harus dilindungi oleh pemerintah dan dihargai oleh anggota masyarakat lainnya. Tenaga kerja harus memperoleh perlindungan dari berbagai soal disekitarnya dan pada dirinya yang dapat menimpa atau mengganggu dirinya serta pelaksanaan pekerjaannya (Mondy, 2008; 86)

Keselamatan kerja menunjukkan pada kondisi keselamatan yang bebas dari resiko kecelakaan dan kerusakan dimana kita bekerja yang mencakup tentang kondisi bangunan, kondisi mesin, peralatan keselamatan, dan kondisi kerja. (Simanjuntak, 2011; 85).

Ridley (2008; 44) mengemukakan bahwa keselamatan kerja berarti proses merencanakan dan mengendalikan situasi yang berpotensi menimbulkan kecelakaan kerja melalui persiapan prosedur operasi standar yang menjadi acuan dalam bekerja. Perusahaan perlu menjaga keselamatan kerja terhadap para karyawannya, karena tujuan dari program keselamatan kerja diantaranya sebagai berikut: (Suma'mur dalam Setiawan, 2009; 47)

- a. Melindungi tenaga kerja atas hak keselamatannya dalam melakukan pekerjaan untuk kesejahteraan hidup dan meningkatkan produksi serta produktivitas nasional.
- b. Menjamin keselamatan setiap orang lain yang berada di tempat kerja.

c. Sumber produksi dipelihara dan dipergunakan secara aman dan efisien.

Menurut Mangkunegara (2002; 170), bahwa indikator penyebab keselamatan kerja adalah:

a. Keadaan tempat lingkungan kerja, yang meliputi:

- Penyusunan dan penyimpanan barang-barang yang berbahaya yang kurang diperhitungkan keamanannya.
- Ruang kerja yang terlalu padat dan sesak.
- Pembuangan kotoran dan limbah yang tidak pada tempatnya.

b. Pemakaian peralatan kerja, yang meliputi:

- Pengaman peralatan kerja yang sudah usang atau rusak.
- Penggunaan mesin, alat elektronik tanpa pengaman yang baik, dan pengaturan penerangan.

Mathis dan Jackson (2002; 245) mendefinisikan keselamatan kerja menunjuk pada perlindungan kesejahteraan fisik dengan tujuan mencegah terjadinya kecelakaan atau cedera yang terkait dengan pekerjaan. Program keselamatan yang dirancang dan dikelola dengan baik dapat memberikan keuntungan yaitu mengurangi kecelakaan dan biaya-biaya terkait, seperti kompensasi para pekerja dan denda.

Manajemen yang efektif membutuhkan sebuah komitmen organisasional pada kondisi bekerja yang aman. Inti dari manajemen keselamatan adalah komitmen organisasional pada usaha keselamatan yang komprehensif. Usaha ini harus dikoordinasi dari manajemen tingkat atas untuk memasukkan semua anggota organisasi dan juga harus terjeminkan dalam tindakan manajerial (Ridley, 2008; 40).

Ada tiga pendekatan berbeda yang digunakan oleh para pemberi kerja dalam mengatur keselamatan. Teori dan konsep yang dikembangkan dalam pendekatan ini, antara lain (Mathis dan Jackson, 2006; 117):

1. Pendekatan Organisasional

Banyak kecelakaan yang disebabkan faktor manajemen atau organisasi yang tidak kondusif sehingga mendorong terjadinya kecelakaan. Upaya keselamatan yang dilakukan dalam pendekatan organisasional antara lain :

- Merancang pekerjaan

- Mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan keselamatan
- Menggunakan komite-komite keselamatan
- Mengkoordinasikan investigasi kecelakaan

2. Pendekatan Teknik Mesin

Pendekatan teknis menyangkut pada kondisi fisik, peralatan/mesin, material, proses maupun lingkungan kerja yang tidak aman. Upaya keselamatan yang dilakukan dalam pendekatan teknik mesin antara lain:

- Merancang lokasi dan peralatan kerja
- Meninjau peralatan
- Menerapkan prinsip-prinsip ergonomic

3. Pendekatan Individual

Pendekatan secara individual didasarkan hasil statistik yang menyatakan bahwa 85% kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia dengan tindakan yang tidak aman. Karena itu untuk mencegah kecelakaan dilakukan berbagai upaya pembinaan unsur manusia untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sehingga kesadaran K3 meningkat. Upaya yang dilakukan dalam pendekatan ini antara lain:

- Menguatkan motivasi dan sikap keselamatan
- Memberikan pelatihan dan keselamatan karyawan
- Memberikan penghargaan keselamatan melalui program intensif

2.2.2 Kecelakaan Kerja

Kecelakaan kerja adalah suatu kejadian yang tidak dikehendaki dan tidak diduga semula yang dapat menimbulkan korban jiwa dan harta benda (Peraturan Menteri Tenaga Kerja (Permenaker) Nomor: 03/Men/1998). Menurut (OHSAS 18001, 1999) dalam Shariff (2007), kecelakaan kerja adalah suatu kejadian tiba-tiba yang tidak diinginkan yang mengakibatkan kematian, luka-luka, kerusakan harta benda atau kerugian waktu.

Kecelakaan kerja merupakan resiko yang dihadapi oleh setiap tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dengan kerugian tidak hanya korban jiwa dan materi bagi pekerja dan pengusaha tetapi juga dapat mengganggu proses produksi secara keseluruhan dan merusak lingkungan yang pada akhirnya berdampak langsung dengan masyarakat sekitar.

Kecelakaan dapat terjadi karena kondisi alat atau material yang kurang baik atau berbahaya. Kecelakaan juga dapat dipicu oleh kondisi lingkungan kerja yang tidak aman. Disamping itu, kecelakaan juga dapat bersumber dari manusia yang melakukan kegiatan di tempat kerja dan menangani alat atau material. Faktor penyebab kecelak

aan kerja dikategorikan menjadi dua: (Ramli, 2010; 33)

1. Kecelakaan yang disebabkan oleh tindakan manusia yang tidak melakukan tindakan penyelamatan (unsafe act) misalnya tidak mau menggunakan alat keselamatan dalam bekerja melepas alat pengaman atau bekerja sambil bergurau. Tindakan ini dapat membahayakan dirinya atau orang lain yang dapat berakhir dengan kecelakaan.
2. Kecelakaan yang disebabkan oleh keadaan lingkungan kerja yang tidak aman (unsafe condition) yaitu kondisi di lingkungan kerja baik alat, material atau lingkungan yang tidak aman dan membahayakan. Contohnya: penerangan, sirkulasi udara, temperature, kebisingan, getaran, penggunaan indikator warna, tanda peringatan, sistem upah, jadwal kerja, dan lain-lain.

Teori kecelakaan kerja adalah suatu kejadian tiba-tiba yang tidak diinginkan yang mengakibatkan kematian, luka-luka, kerusakan harta milik atau kerugian waktu. Salah satu teori yang berkembang untuk menjelaskan terjadinya kecelakaan kerja yang diusulkan oleh Heinrich yang dikenal sebagai teori Domino Heinrich. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa kecelakaan terdiri atas lima faktor yang saling berhubungan, yaitu: (1) kondisi kerja, (2) kelalaian manusia, (3) tindakan tidak aman, (4) kecelakaan, dan (5) cedera. Kelima faktor ini tersusun seperti kartu domino yang diberdirikan. Jika satu kartu jatuh, maka kartu ini akan menimpa kartu lain hingga kelimanya akan roboh secara bersama. Ilustrasi ini mirip dengan efek domino, jika satu bangunan roboh, kejadian ini akan memicu peristiwa beruntun yang menyebabkan robohnya bangunan lain.

Menurut Heinrich, kunci untuk mencegah kecelakaan adalah dengan menghilangkan tindakan tidak aman yang merupakan poin ketiga dari lima faktor penyebab kecelakaan yang menyumbang 98% terhadap penyebab kecelakaan. Jika dianalogikan dengan kartu domino, maka jika kartu nomor 3 tidak ada lagi, seandainya kartu nomor 1 dan 2 jatuh maka

tidak akan menyebabkan jatuhnya semua kartu. Dengan adanya jarak antara kartu kedua dengan kartu keempat, maka ketika kartu kedua terjatuh tidak akan sampai menimpa kartu nomor 4. Akhirnya kecelakaan pada poin 4 dan cedera pada poin 5 dapat dicegah.

2.2.3 Kesehatan Kerja

Kesehatan kerja merupakan suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan oleh pihak pengusaha. Karena dengan adanya kesehatan yang baik akan menguntungkan para karyawan secara material, karena karyawan akan lebih jarang absen, bekerja dengan lingkungan yang lebih menyenangkan, sehingga secara keseluruhan karyawan akan mampu bekerja lebih lama.

Menurut Mangkunegara (2004; 161), kesehatan kerja menunjukkan pada kondisi yang bebas dari gangguan fisik, mental, emosi atau rasa sakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Resiko kesehatan merupakan faktor faktor dalam lingkungan kerja yang bekerja melebihi periode waktu yang ditentukan, Lingkungan yang dapat membuat stress emosi atau gangguan fisik.

Tujuan kesehatan kerja menurut Tarkawa (2008) yaitu:

- a. Meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan tenaga kerja setinggi tingginya baik fisik, mental dan sosial di semua lapangan kerja.
- b. Mencegah timbulnya gangguan kesehatan yang disebabkan oleh kondisi lingkungan kerja.
- c. Melindungi tenaga kerja dari bahaya kesehatan yang ditimbulkan akibat pekerjaan.
- d. Menempatkan tenaga kerja pada lingkungan kerja yang sesuai dengan kondisi fisik, tubuh, mental psikologis tenaga kerja yang bersangkutan.

Dessler (2013) mengukur kesehatan kerja dengan menggunakan tiga indikator sebagai berikut:

- a. Keadaan dan kondisi karyawan, adalah keadaan yang dialami oleh karyawan pada saat bekerja yang mendukung aktifitas dalam bekerja.
- b. Lingkungan kerja, adalah lingkungan yang lebih luas dari tempat kerja yang mendukung aktivitas karyawan dalam bekerja.
- c. Perlindungan karyawan, merupakan fasilitas yang diberikan untuk menunjang kesejahteraan karyawan.

2.2.4 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)

Menurut PP No. 50 tahun 2012, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja atau yang biasa disingkat SMK3 adalah bagian dari sistem manajemen perusahaan secara keseluruhan dalam rangka pengendalian risiko yang berkaitan dengan kegiatan kerja guna terciptanya tempat kerja yang aman, efisien, dan produktif.

Tujuan dan sasaran dari penerapan SMK3 adalah menciptakan suatu sistem keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja dengan melibatkan unsur manajemen, tenaga kerja, kondisi dan lingkungan kerja yang terintegrasi dalam rangka mencegah dan mengurangi kecelakaan dan penyakit akibat kerja serta terciptanya tempat kerja yang aman, efisien, dan efektif.

Sistem manajemen K3 merupakan sebuah proses yang dilaksanakan secara terus menerus selama aktivitas kerja dan aktivitas perusahaan berlangsung. Selain itu implementasi dari manajemen K3 juga harus dikaji secara berkala untuk memastikan bahwa sistem yang telah diterapkan perusahaan telah mampu memberikan perlindungan yang optimal kepada para pekerja. Apabila sistem yang telah ada dirasa tidak cukup memberikan perlindungan, maka sistem K3 harus disesuaikan (Hanggraeni, 2012; 172). Keselamatan dan kesehatan kerja harus dikelola sebagaimana dengan aspek lainnya dalam perusahaan seperti operasi, produksi, logistik, sumber daya manusia, keuangan dan pemasaran. Aspek K3 tidak akan bisa berjalan seperti apa adanya tanpa adanya intervensi dari manajemen berupa upaya terencana untuk mengelolanya. (Ramli, 2010; 43).

Dalam pelaksanaan manajemen K3 masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapannya, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu (Hanggraeni, 2012; 180):

- a. Diadakan sosialisasi kepada seluruh perusahaan tentang K3, dan adanya regulerisasi sistem pelaporan dan pemeriksaan kecelakaan kerja. Serta sosialisasi dan pendidikan kepada para pekerja mengenai pentingnya penerapan K3 dalam lingkungan kerja.
- b. Diperlukan kerjasama yang baik antara perusahaan, pekerja, dan Depnaker agar terdaftar dalam program Jamsostek karena pekerjaan berpotensi kecelakaan.
- c. Perlu adanya rekrutmen dan penambahan pegawai pengawas spesialis K3 di daerah.

- d. Perlu adanya pengembangan database secara electronic data interchange, sehingga pelaporan dapat dilakukan dengan cepat dan didukung dengan sumber daya manusia yang berkompeten dan andal.

Semua sistem K3 bertujuan untuk mengelola risiko K3 yang ada dalam perusahaan agar kejadian yang tidak diinginkan atau yang dapat menimbulkan kerugian dapat dicegah. Selain itu untuk menciptakan suatu sistem K3 di tempat kerja dengan melibatkan unsur manajemen, tenaga kerja, kondisi dan lingkungan kerja, yang terintegrasi dalam rangka mencegah dan mengurangi kecelakaan dan penyakit akibat kerja, serta terciptanya tempat yang aman, efisien, dan produktif (Hanggraeni, 2012; 179).

Sistem manajemen K3 merupakan hal yang tidak bisa diabaikan lagi oleh perusahaan. Usaha-usaha manajemen merupakan suatu tujuan yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut (Ardana, *et.al*, 2012; 213):

a. Tujuan umum

- Melindungi tenaga kerja di tempat kerja agar selalu terjamin keselamatan dan kesehatannya sehingga dapat diwujudkan peningkatan produksi dan produktivitas kerja.
- Melindungi setiap orang lain yang berada di tempat kerja yang selalu dalam keadaan selamat dan sehat.
- Melindungi bahan dan peralatan produksi agar dapat dicapai secara aman dan efisien

b. Tujuan khusus

- Mencegah dan atau mengurangi kecelakaan kerja kebakaran, peledakan dan penyakit akibat kerja.
- Mengamankan mesin, instalasi, pesawat, alat, bahan dan hasil produksi.
- Menciptakan lingkungan kerja dan tempat kerja yang aman, nyaman, sehat dan penyesuaian antara pekerjaan dengan manusia atau antara manusia dengan pekerjaan.

Menurut Syartini (2010), manfaat penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja bagi perusahaan adalah:

1. Pihak manajemen dapat mengetahui kelemahan-kelemahan unsur sistem operasional sebelum timbul gangguan operasional, kecelakaan, insiden dan kerugian-kerugian lainnya.
2. Dapat diketahui gambaran secara jelas dan lengkap tentang kinerja K3 di perusahaan.
3. Dapat meningkatkan pemenuhan terhadap peraturan perundangan bidang K3.
4. Dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesadaran tentang K3, khususnya bagi karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan audit.
5. Dapat meningkatkan produktivitas kerja.

2.3 Produktivitas Kerja

2.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas merupakan suatu aspek yang penting bagi perusahaan karena apabila tenaga kerja dalam perusahaan mempunyai kerja yang tinggi, maka perusahaan akan memperoleh keuntungan dan hidup perusahaan akan terjamin (Gomes, 2003; 159). Menurut Teguh dan Rosidah (2003; 199) produktivitas dapat diartikan sebagai kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu atau perbandingan antara pengorbanan (Input) dengan penghasilan (Output) yang tidak terlepas dengan efisiensi dan efektivitas. Menurut Timpe (2002; 130) yang dimaksud dengan produktivitas ialah terdapatnya korelasi terbalik antara masukan dan pengeluaran. Artinya, suatu sistem dapat dikatakan produktif apabila masukan yang diproses semakin sedikit untuk menghasilkan pengeluaran yang semakin besar. Ravianto (1990; 2) menyatakan bahwa produktivitas sebagai efisiensi dari pengembangan sumber daya untuk menghasilkan keluaran. Lebih lanjut dapat dikatakan bahwa produktivitas merupakan rasio yang berhubungan dengan keluaran (output) terhadap satu atau lebih dari keluaran tersebut. Lebih spesifik, produktivitas adalah volume barang dan jasa yang sebenarnya digunakan secara fisik pula.

Produktivitas menurut Cascio (2003; 25) adalah ukuran dari output hasil berupa barang dan jasa relatif terhadap input-input tenaga kerja, bahan baku dan peralatan. Klingner & Nanbaldian dalam Gomes (2003; 160) menyatakan bahwa produktivitas merupakan fungsi perkalian dari usaha pegawai (*effort*), yang didukung dengan motivasi yang tinggi, dengan kemampuan pegawai (*ability*).

Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja adalah penggunaan sumber daya manusia, keterampilan, teknologi dan manajemen untuk memperbaiki kehidupan agar menjadi lebih baik dari hari sebelumnya. Seorang karyawan dapat

dikatakan produktif apabila ia mampu menghasilkan jumlah produk yang lebih banyak dibandingkan dengan karyawan lain dalam waktu yang sama (Hameed dan Amjad, 2009;3)

Mengingat pentingnya peranan manusia dalam suatu perusahaan, yang apabila salah memanfaatkan tenaga kerja manusia tersebut akan dapat menimbulkan masalah yang sangat rumit, yang justru bisa menghancurkan tujuan perusahaan yang bersangkutan. Untuk itu, tenaga kerja manusia sangat perlu mendapatkan perhatian yang khusus karena pemakaian tenaga kerja manusia secara efektif merupakan kunci dari peningkatan produktivitas (Ardana, *et.al*; 269).

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Anoraga (1997; 22) yaitu: motivasi, pendidikan, disiplin kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan/upah, lingkungan dan iklim kerja, teknologi, sarana produksi, jaminan sosial, manajemen dan kesempatan berprestasi.

Menurut Simanjutak (1985; 30) faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat di golongan pada dua kelompok, yaitu:

1. Yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi: tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan.
2. Sarana pendukung, meliputi:
 - a. Lingkungan kerja, meliputi: produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan dan kesejahteraan kerja.
 - b. Kesejahteraan karyawan, meliputi: manajemen dan hubungan industri.

Tinggi rendahnya produktivitas kerja seseorang juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya seperti dikemukakan oleh Simanjutak (1985; 30) menyatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh faktor kualitas kerja dan kemampuan karyawan serta sarana pendukung dalam perusahaan. Kualitas kerja juga harus diperhatikan dalam menilai produktivitas tenaga kerja. Sebab sekalipun dalam segi waktu tugas yang dibebankan kepada pekerja atau perusahaan itu tercapai, kalau mutu kerjanya tidak baik, maka produktivitas kerja itu tidak bermakna. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan kondisi utama karyawan yang semakin penting dan menentukan tingkat produktivitas karyawan yaitu: pendidikan dan pelatihan, motivasi, disiplin, ketrampilan, tingkat

penghasilan, lingkungan dan iklim kerja, penguasaan peralatan. Dengan harapan agar karyawan semakin gairah dan mempunyai semangat dalam bekerja dan akhirnya dapat mempertinggi mutu pekerjaan, meningkatkan produksi dan produktivitas kerja.

Produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah tingkat pemenuhan kebutuhan akan rasa aman, keselamatan (*safety*) dan kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Peningkatan produktivitas tidak akan tercapai jika dalam proses kerjanya terjadi kecelakaan atau kerusakan yang dapat mengakibatkan kualitas menurun dan kapasitas produksi tidak tercapai (Shikdar & Sawaqed; 564). Oleh sebab itu keselamatan dan kesehatan kerja berperan penting dalam menjamin keamanan dalam proses produksi, sehingga produktivitas kerja karyawan dapat tercapai (Ridley, 2008; 57).

2.3.3 Pengukuran produktivitas kerja

Menurut Sedarmayanti (2004; 24) mengemukakan aspek-aspek produktivitas kerja karyawan, terdiri atas:

1) Efektivitas

Seberapa baik (besar) dihasilkan keluaran dan masukan sumber daya yang ada, dengan kata lain seberapa efektif sumber daya yang ada digunakan untuk menghasilkan keluaran yang optimal. Efektivitas berfokus pada keluaran.

2) Efisiensi

Seberapa hemat masukan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan keluaran yang ditentukan. Efisiensi berfokus pada masukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan menurut Flipppo (2003; 179), yaitu:

1. Kualitas kerja

Merupakan tingkat dimana hasil akhir yang di capai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan/ organisasi.

2. Kuantitas kerja

Merupakan jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja atau aktivitas yang dihasilkan.

3. Sikap kerja

Merupakan hal-hal yang berkaitan dengan sikap yang menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan, serta tingkat kemampuan seseorang untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Alat ukur produktivitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada teori Hameed dan Amjad (2009; 5). Menurutnya faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi:

- Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan karyawan. Dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan diawal waktu sampai menjadi output. Pengukuran produktivitas kerja ini mempunyai peranan penting untuk mengetahui produktivitas kerja dari para karyawan sehingga dapat diketahui sejauh mana produktivitas yang dapat dicapai oleh karyawan. Selain itu pengukuran produktivitas juga dapat digunakan sebagai pedoman bagi para manajer untuk meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan.

2.3.4 Manfaat dari penilaian produktivitas kerja

Menurut Vincent (1998; 23) terdapat beberapa manfaat pengukuran produktivitas dalam suatu organisasi perusahaan antara lain:

- Perusahaan dapat menilai efisiensi konversi sumber dayanya.
- Perencanaan sumber-sumber daya akan menjadi lebih efektif dan efisien melalui pengukuran produktivitas baik dalam perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang.

- Tujuan ekonomis dan non ekonomis dari perusahaan dapat diorganisasikan kembali dengan cara memberikan prioritas tertentu yang dipandang dari sudut produktivitas.
- Perencanaan target tingkat produktivitas dimasa datang dapat dimodifikasi kembali berdasarkan informasi pengukuran tingkat produktivitas sekarang.
- Strategi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dapat ditetapkan berdasarkan tingkat kesenjangan produktivitas yang ada ditingkat produktivitas yang direncanakan dan tingkat produktivitas yang diukur.
- Pengukuran produktivitas perusahaan akan menjadi informasi yang bermanfaat dalam membandingkan tingkat produktivitas diantara organisasi perusahaan dalam industri sejenis serta bermanfaat pula untuk informasi produktivitas industri pada skala nasional maupun global.
- Pengukuran produktivitas akan menciptakan tindakan kompetitif berupa upaya- upaya peningkatan produktivitas terus menerus “*Continuous Productivity Improvement*”.

2.4 Kerangka Pemikiran

2.4.1 Program mengukur dan mengawasi terhadap produktivitas kerja.

Menurut (Jackson, *et.all*, 2011; 289-290) program mengukur dan mengawasi yaitu dengan mengembangkan sebuah strategi supaya berjalan efektif, maka perusahaan dapat membandingkan kejadian, tingkat keparahan, serta frekuensi penyakit dan kecelakaan sebelum dan sebelum dan sesudah intervensi. OSHA juga mewajibkan perusahaan untuk menyimpan catatan kecelakaan dan penyakit pegawainya. Perusahaan dapat mencatatnya berdasarkan kejadian, tingkat keparahan, atau frekuensinya. Catatan tersebut menjadi dasar untuk menentukan kecenderungan jangka panjang, termasuk peningkatan atau penurunan kesehatan pegawai.

Suma'mur (1996), statistik kecelakaan akibat kerja meliputi kecelakaan yang dikarenakan oleh atau diderita pada waktu menjalankan pekerjaan, yang berakibat kematian atau kelainan- kelainan, dan meliputi penyakit-penyakit akibat kerja. Selain itu, statistik ini juga dapat mencakup kecelakaan yang dialami tenaga kerja selama dalam perjalanan ke atau dari perusahaan.

Suma'mur (1996) mengemukakan bahwa terdapat beberapa pokok pikiran yang sangat penting untuk memenuhi sifat perbandingan yang diharapkan bagi statistik, dalam upaya untuk mencegah kecelakaan, antara lain:

- a. Statistik kecelakaan harus disusun atas dasar definisi yang seragam mengenai kecelakaan dalam industri, dalam kerangka tujuan pencegahan pada umumnya, dan sebagai ukuran risiko kecelakaan pada khususnya. Semua kecelakaan yang didefinisikan tersebut harus dilaporkan dan ditabulasikan secara seragam.
- b. Angka-angka frekuensi dan beratnya kecelakaan harus dikumpul atas dasar cara-cara seragam. Harus ada pembatasan seragam tentang kecelakaan, cara- cara yang seragam untuk mengukur waktu menghadapi risiko, dan cara yang seragam untuk menyatakan besarnya risiko.
- c. Klasifikasi industri dan pekerjaan untuk keperluan statistik kecelakaan harus selalu seragam.
- d. Klasifikasi kecelakaan menurut keadaan-keadaan terjadinya dan menurut sifat dan letak luka atau kelainan harus seragam, dan dasar-dasar yang dipakai untuk menetapkan kriteria pemikiran harus selalu sama.

Data kecelakaan yang telah dicatat bukan merupakan satu-satunya bentuk monitoring terhadap performa kerja. Beberapa perhitungan juga diperlukan untuk melengkapi data tersebut. Tyler (2007), nilai atau manfaat pencatatan kecelakaan dapat dikembangkan untuk mendapatkan empat hal penting, yaitu:

- a. Bukti historis yang dapat memudahkan perencanaan selanjutnya dan penetapan sasaran/target;
- b. Data manajemen yang lengkap diperoleh dari hasil monitoring, sehingga dapat diketahui mengenai apa yang sebenarnya terjadi di tempat kerja;
- c. Statistik yang akurat sehingga dapat dipercaya untuk meninjau dan mengaudit sistem pengukuran safety;
- d. Informasi yang didapat dapat menarik perhatian dan memotivasi berbagai pihak, sehingga dapat mewujudkan budaya keselamatan.

Tyler (2007), perhitungan statistik yang digunakan sebagai pelengkap data kecelakaan, antara lain:

- a. *Incidence rate*, perhitungan ini akurat karena membandingkan antara waktu dengan jumlah pekerja suatu perusahaan. Berikut ini adalah formula perhitungan incidence rate menurut Health and Safety Executive (Tyler, 2007). $Incidence Rate = \frac{Number\ of\ injuries\ in\ year}{Average\ number\ employed\ during\ year} \times 100,000$
- b. *Frequency rate*, perhitungan ini dapat lebih bermanfaat pada setiap organisasi karena mengukur jumlah injury yang terjadi akibat pajanan di tempat kerja dibandingkan dengan total jam kerja. Nilai sangat fleksibel dan dapat digunakan untuk mengukur berbagai tipe kecelakaan pada populasi besar. $Frequency Rate = \frac{Number\ of\ injuries\ in\ the\ period}{Total\ numbers\ of\ hours\ worked} \times 1,000,000$
- c. *Lost Time Injury Rates (LTIR)* merupakan perhitungan statistik kecelakaan yang terjadi menyebabkan hilangnya waktu kerja. Perhitungan waktu kerja yang hilang juga mencakup kecelakaan atau injury yang menyebabkan pekerja tidak dapat melanjutkan pekerjaan untuk sementara waktu.
- d. *Accident Severity Rate (ASR)* merupakan perhitungan untuk mengetahui tingkat keparahan dari suatu kecelakaan yang terjadi. ASR mengukur banyaknya hari yang hilang akibat injury, yang pada umumnya dihitung per 1,000 pekerja.

Statistik kecelakaan merupakan unsur penting yang sangat bermanfaat dalam upaya pencegahan kecelakaan. Dalam hal ini, data kecelakaan dapat dikumpulkan pada suatu perusahaan, baik yang berlokasi di suatu daerah, perusahaan dari suatu jenis industri tertentu, maupun seluruh perusahaan di suatu negara. Adanya data statistik kecelakaan dari tahun ke tahun dapat bermanfaat untuk melihat apakah kecelakaan yang terjadi bertambah atau menurun. Selain itu, data tersebut juga dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana upaya pencegahan kecelakaan yang dilakukan telah berhasil menurunkan angka kecelakaan kerja, sehingga meningkatkan produktivitas kerja. Sementara itu, statistik pada perusahaan serupa dapat digunakan untuk menilai perusahaan yang lebih baik, sehingga keadaan-keadaan positif dapat diterapkan untuk mencegah terjadinya kecelakaan di perusahaan lainnya (Tyler 2007).

2.4.2. Program pencegahan kecelakaan terhadap produktivitas kerja

Upaya peningkatan keselamatan kerja tidak dapat dipisahkan dengan pencegahan kecelakaan, karena pencegahan kecelakaan merupakan program utama keselamatan kerja di suatu perusahaan. Keselamatan kerja bertalian

dengan kecelakaan kerja, yaitu kecelakaan yang terjadi di tempat kerja. Kecelakaan kerja secara umum dapat diartikan sebagai suatu kejadian yang tidak diduga semula dan tidak dikehendaki yang mengacaukan proses yang telah diatur dari suatu aktivitas (Ridley, 2008; 86).

Kecelakaan kerja adalah suatu kejadian yang tidak diharapkan atau disengaja atau direncanakan atau diinginkan yang berkaitan dengan hubungan kerja, yakni sebagai akibat pekerjaan atau pada waktu melaksanakan pekerjaan yang termasuk pada perjalanan menuju atau pulang dari tempat kerja yang mengacaukan proses yang telah diatur dari suatu aktivitas (Katsuro, Gadzirayi dan Mupararano, 2010; 264).

Kerugian akibat kecelakaan dikategorikan atas kerugian langsung (*direct cost*) dan kerugian tidak langsung (*Indirect cost*). Kerugian langsung misalnya cedera pada tenaga kerja dan kerusakan pada sarana produksi. Kerugian tidak langsung misalnya penurunan produksi, klaim atau ganti rugi, dampak sosial, citra dan kepercayaan konsumen (Ramli, 2010; 18).

Kecelakaan kerja dapat menimbulkan korban dan kerugian dalam bentuk: (Simanjuntak, 2011; 165)

1. Pekerja dan atau orang lain meninggal atau luka;
2. Alat-alat produksi rusak;
3. Bahan baku dan bahan produksi lainnya rusak;
4. Bangunan terbakar atau roboh; dan
5. Proses produksi terhenti atau terganggu.

Ada beberapa hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah terjadinya kecelakaan di tempat kerja. Pencegahan ini dilakukan untuk menghindari perusahaan dari permasalahan yang akan timbul apabila kecelakaan kerja sampai benar-benar terjadi. Beberapa pencegahan kecelakaan kerja diantaranya (Ridley, 2008; 117):

- Mengurangi kondisi yang tidak aman. Hal ini dilakukan dengan cara memastikan bahwa kondisi dan lingkungan kerja telah memenuhi standar- standar keamanan.

- Mengurangi perilaku kerja yang tidak aman. Ini bisa dilakukan dengan cara memberikan kesadaran bagi para pekerja bahwa mematuhi standar-standar keamanan kerja adalah hal yang sangat penting.
- Memilih pekerja yang memiliki sikap kerja yang baik. Proses seleksi juga berperan dalam hal manajemen. Perusahaan harus bisa memastikan bahwa pekerja yang dipilih memiliki sikap kerja yang baik. Artinya, pekerja tidak ceroboh, tidak lalai, bertanggung jawab, dan tidak memiliki intense untuk tidak mematuhi peraturan.
- Melakukan pelatihan K3. Pelatihan mengenai K3 penting untuk diadakan guna meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan pekerja akan sumber-sumber bahaya dan cara penanganannya, sehingga bisa meminimalkan potensi terjadinya kecelakaan kerja
- Melakukan inspeksi dan motivasi secara terus menerus. Inspeksi harus selalu dilakukan untuk memastikan bahwa pekerja mematuhi dan melaksanakan standar keamanan yang ada. Apabila ditemukan pelanggaran, maka perusahaan bisa langsung melakukan koreksi dan hukuman kepada pekerja tersebut. Selain itu, motivasi untuk terus patuh terhadap standar keamanan juga harus selalu dilakukan, caranya bisa dengan menempelkan spanduk, poster, atau ajakan untuk selalu berperilaku kerja yang mengikuti standar keamanan.
- Melakukan audit K3. Audit dilakukan untuk memastikan bahwa sistem dan manajemen K3 sudah direncanakan dan diimplementasikan dengan benar. Audit ini berguna untuk menemukan apakah ada ketidaksesuaian antara standar yang telah ditetapkan dengan implementasi nyata di lapangan.

2.4.3. Pencegahan penyakit terhadap produktivitas kerja

Penyakit kerja adalah kondisi abnormal atau penyakit yang disebabkan oleh faktor kerentanan terhadap faktor lingkungan yang terkait dengan pekerjaan. Hal ini meliputi penyakit akut dan kronis yang disebabkan oleh pernafasan, penyerapan, pencernaan, atau kontak langsung dengan bahan kimia beracun atau pengantar yang berbahaya (Dessler, 2007; 146). Masalah kesehatan karyawan sangat beragam dan kadang tidak tampak. Penyakit ini berkisar mulai penyakit ringan seperti flu, hingga penyakit yang serius yang berkaitan dengan pekerjaannya (Malthis, 2002; 204).

Pekerja yang tidak sehat dapat meningkatkan pengeluaran perusahaan. Dengan meningkatkan kesehatan pegawainya, perusahaan dapat mengurangi pengeluaran tersebut dan meningkatkan keuntungan mereka. Penyakit akibat kerja dapat menimbulkan kerugian bagi pihak pekerja maupun perusahaan, antara lain: (Jackson, *et.al* 2011; 297)

- Produktivitas saat bekerja menurun karena penyakit
- Gangguan produksi karena ketidakhadiran dan tingkat keluar masuk pegawai
- Tingkat asuransi yang meningkat

2.4.4. Program kesehatan terhadap produktivitas kerja

Program kesehatan kerja merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh pihak pengusaha. Karena dengan adanya program kesehatan kerja yang baik akan memberikan keuntungan bagi para karyawan secara material, karena karyawan akan lebih jarang absen, bekerja dengan lingkungan yang lebih menyenangkan, sehingga secara keseluruhan karyawan akan mampu untuk bekerja lebih lama (Gravel, Rheume & Legendre, 2011; 166).

Kesehatan kerja adalah bagian dari ilmu kesehatan yang bertujuan agar tenaga kerja memperoleh keadaan kesehatan yang sempurna baik fisik, mental maupun sosial (Asmui, Hussin & Paino, 2012; 290). Selain itu kesehatan kerja menunjuk pada kondisi fisik mental dan stabilitas emosi secara umum dengan tujuan memelihara kesejahteraan individu secara menyeluruh (Katsuro, Gadzirayi & Mupararano, 2010; 264).

Kirsten (2008; 138) mengemukakan bahwa perusahaan perlu memperhatikan kesehatan karyawan untuk memberikan kondisi kerja yang lebih sehat, serta menjadi lebih bertanggung jawab atas kegiatan-kegiatan tersebut, terutama bagi organisasi-organisasi yang mempunyai tingkat kecelakaan yang tinggi. Terdapat beberapa teknik baku yang dapat digunakan dalam pemeliharaan kesehatan pekerja. Ini meliputi pengambilan keputusan pencegahan penyakit, yang memberikan sarana-sarana untuk mencegah pekerja berkontak dengan substansi- substansi berbahaya, dan memastikan bahwa jika para pekerja terluka, cederanya dirawat dengan benar (Ridley, 2008; 131).

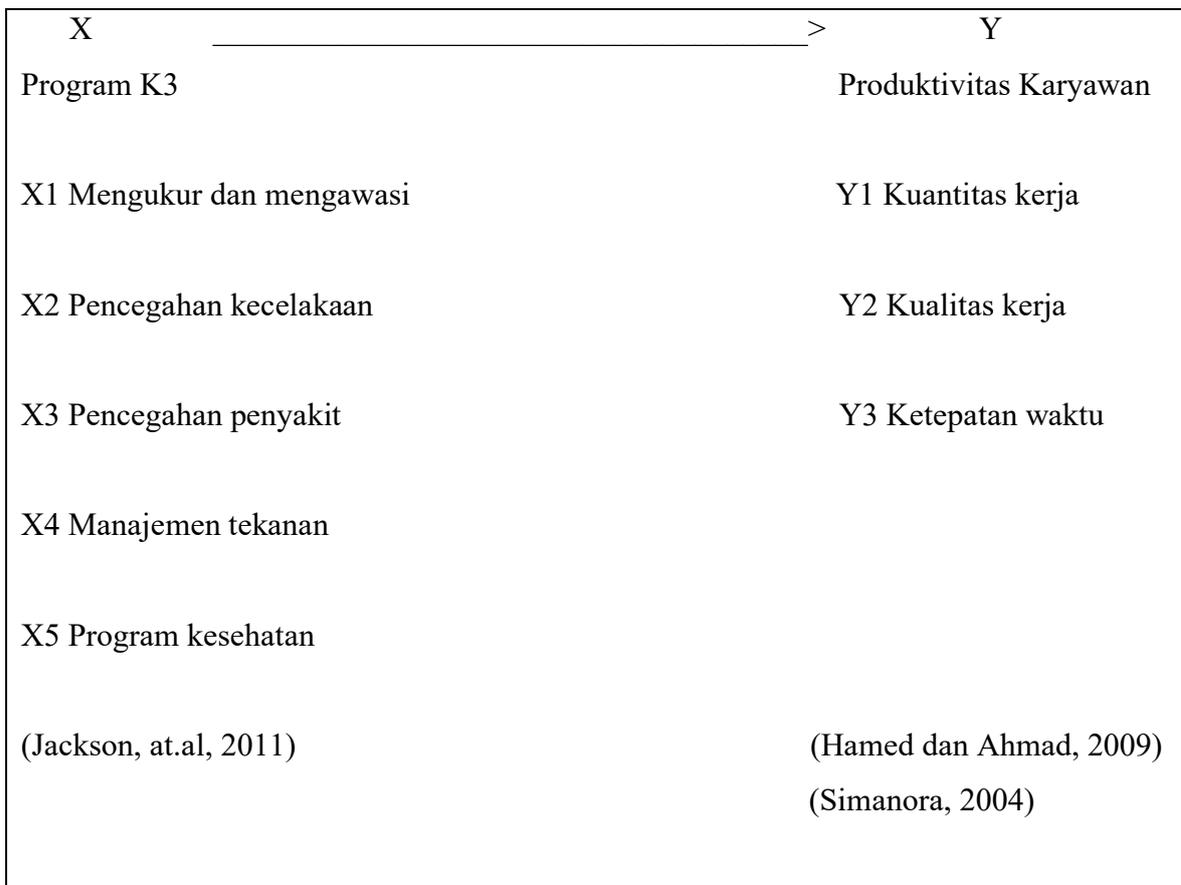
Kesehatan para karyawan yang buruk akan mengakibatkan kecenderungan tingkat absensi yang tinggi dan produktivitas yang rendah. Adanya program kesehatan yang baik akan

menguntungkan para karyawan secara material, karena mereka akan lebih jarang absen bekerja dengan lingkungan yang menyenangkan, sehingga secara keseluruhan akan mampu bekerja lebih lama berarti lebih produktif.

Program kesehatan kerja dapat dilakukan dengan penciptaan lingkungan kerja yang sehat. Hal ini menjaga kesehatan dari gangguan-gangguan penglihatan, pendengaran, kelelahan dll. Penciptaan lingkungan kerja yang sehat secara tidak langsung akan mempertahankan atau bahkan meningkatkan produktivitas (Tulus, 1992; 159).

2.4.5. Kerangka Pemikiran

Dari penjelasan kajian hubungan analisis antar variabel diatas, maka kerangka pemikiran penulisan dapat digambarkan sebagai berikut:



2.5. Hipotesis

Ho : Apakah ada hubungan antara program keselamatan dan kesehatan kerja terhadap peningkatan produktivitas karyawan

H1 : Tidak adanya hubungan antara keselamatan dan kesehatan kerja terhadap peningkatan produktivitas karyawan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Data dan Variabel

3.1.1 Data

Jenis dan sumber data dalam melakukan penelitian ini diperoleh baik dalam bentuk data primer maupun data sekunder.

3.1.1.1 Data Primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Mas'ud, 2004: 178). Data primer ini khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan langsung dari sumber informasi, dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan melalui kuesioner kepada responden penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi responden penelitian adalah karyawan CV.Gratia Plena Mas Moto Palembang.

3.1.1.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merupakan sumber data penelitian secara tidak langsung, melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Mas'ud, 2004: 179). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan.

3.1.1.3 Metode Pengumpulan Data

Terdapat tiga cara untuk mengumpulkan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode angket/kuesioner. Untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari konstruk-konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini.

Kuesioner sebagian besar digunakan dalam melakukan penelitian kuantitatif, dimana peneliti ingin mendapatkan profil keseluruhan untuk dapat menghitung frekuensi kemunculan pendapat, sikap, pengalaman dan proses, perilaku atau prediksi. Melalui kuesioner, responden

diminta untuk menjawab pertanyaan tentang fakta, sikap, keyakinan, perilaku dan pengalaman sebagai karyawan dalam suatu perusahaan sesuai dengan topik yang akan diteliti. Pendistribusian kuesioner juga bisa melalui berbagai media seperti email, pos atau diisi langsung dengan responden. Keuntungan lain dari penggunaan instrumen kuesioner adalah mampu mengumpulkan tanggapan dari sejumlah relatif besar responden yang tersebar terutama lokasi terpencil untuk dapat membuat profil dan memetakan kondisi karyawan yang ada (Rowley, 2014).

Pertanyaan dalam angket kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert dalam interval 1-5. Kuesioner yang digunakan adalah gabungan dari kuesioner yang telah terpublikasi pada jurnal dan variabel dependen keselamatan dan kesehatan kerja menggunakan 5 (lima) indikator sesuai dengan teori Jackson, *et.al* (2011). Variable terikat yaitu produktivitas digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Hameed dan Amjad (2009).

2. Wawancara

Wawancara langsung juga dilakukan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Wawancara dengan beberapa pihak yang berhubungan dengan obyek penelitian dianggap perlu dalam mendapatkan informasi atau keterangan langsung dari responden dengan cara tatap muka dan bercakap-cakap.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari buku serta jurnal-jurnal yang telah terpublikasi baik di Indonesia maupun Internasional.

3.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini menguji dua variabel yaitu variabel keselamatan kesehatan kerja sebagai variabel bebas (*independent*) dan variabel produktivitas kerja sebagai variabel terikat (*dependent*).

3.2.1 Keselamatan Kesehatan Kerja

Keselamatan Kesehatan Kerja mengacu pada kondisi psikologis fisik dan psikologis pekerja yang merupakan hasil dari lingkungan yang diberikan oleh perusahaan. Jika suatu perusahaan melakukan pengukuran keamanan dan kesehatan yang efektif, maka semakin sedikit pegawai yang akan mengalami dampak penyakit jangka pendek atau jangka panjang akibat bekerja

di perusahaan tersebut. Strategi atau upaya untuk meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja yang efektif dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi (Jackson, *et.al*, 2011; 289).

- Mengukur dan mengawasi.

Program mengukur dan mengawasi yaitu dengan mengembangkan sebuah strategi supaya berjalan efektif, maka perusahaan dapat membandingkan kejadian, tingkat keparahan, serta frekuensi penyakit dan kecelakaan sebelum dan sebelum dan sesudah intervensi

- Pencegahan kecelakaan.

Merancang lingkungan kerja dengan baik merupakan salah satu upaya terbaik untuk mencegah dan meningkatkan keselamatan kerja.

- Pencegahan penyakit.

Penyakit kerja dapat lebih merugikan dan berbahaya daripada kecelakaan kerja. Karena penyakit sering kali membutuhkan waktu lama untuk berkembang, kondisi kerja yang berbahaya bisa tidak terdeteksi selama beberapa tahun. Mengembangkan strategi untuk mengurangi tingkat kejadian penyakit ini biasanya lebih sulit daripada mengurangi kecelakaan dan cedera.

- Program kesehatan.

Perusahaan-perusahaan semakin berfokus untuk menjaga pegawainya tetap sehat. Dengan meningkatkan kesehatan pegawainya, perusahaan dapat mengurangi pengeluaran dan meningkatkan keuntungan mereka.

3.2.3 Produktivitas Kerja

Produktivitas Kerja merupakan pengukuran output berupa barang atau jasa dalam hubungannya dengan input yang berupa karyawan, modal, materi atau bahan baku dan peralatan. Alat ukur produktivitas yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Hameed dan Amjad (2009; 5). faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas dapat dilihat dari 3 (tiga) dimensi:

- Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standart yang ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan karyawan. Dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan

dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan perbandingan standart yang ditetapkan oleh perusahaan.

- Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan diawal waktu sampai menjadi output.

Selanjutnya perlu dibuat definisi operasional variabel sebagai berikut :

- Variabel terikat (Y1,Y2,Y3) : Y1 = Kuantitas Kerja

Y2 = Kualitas Kerja Y3 = Ketepatan Waktu

- Variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) : X1 = Mengukur dan Mengawasi

X2 = Pencegahan Kecelakaan X3 = Pencegahan Penyakit X4 = Manajemen Tekanan X5 = Program Kesehatan

Pengukuran variabel terikat (produktivitas kerja) dan variabel bebas (program K3)

dilakukan dengan teknik skoring berdasarkan skala likert.

Adapun pengukurannya sebagai berikut :

No Kategori Pernyataan Jawaban Skor

1 SS = Sangat Setuju 5

2 S = Setuju 4

3 N = Netral 3

4 TS = Tidak Setuju 2

5 STS = Sangat Tidak Setuju 1

3.2.3 Instrumen Variabel Penelitian

Instrumen Variabel Penelitian

No Variabel Indikator Item Pertanyaan

1. Mengukur dan mengawasi

Identifikasi bahaya atau risiko yang dapat muncul terukur

- a. Kebijakan K3 secara tertulis
 - b. Ada koordinator K3
 - c. Mendata semua kecelakaan yang terjadi
 - d. Mengkoordinasikan tim investigasi kecelakaan
 - e. Menganalisis hasil investigasi
 - f. Membuat laporan kecelakaan kerja atas hasil investigasi.
2. Pencegahan Kecelakaan

Lingkungan kerja dirancang dengan baik

- a. Prosedur kerja memadai
 - b. Prosedur dapat dipahami
 - c. Peralatan sesuai jenis pekerjaan
 - d. Peralatan digunakan sesuai metode
 - e. Peralatan berfungsi baik
 - f. Ada pengecekan rutin alat
 - g. Ada APD
 - h. Ada pelatihan K3
 - i. Karyawan terbuka tentang K3
3. Pencegahan Penyakit

Strategi untuk mengurangi tingkat kejadian penyakit ada

- a. Sarana kesehatan memadai
 - b. Tim medis tanggap
 - c. Ada pengecekan kesehatan
 - d. Izin sehat bekerja ada
 - e. Ada penyuluhan kebersihan
 - f. Ada informasi kesehatan
 - g. Terbuka ketika ada masalah kesehatan
4. Program Kesehatan

Ada program yang dirancang untuk membantu pegawai dalam menghadapi tekanan terkait dengan pekerjaan Dengan meningkatkan kesehatan pegawainya

- a. Penawaran program kesehatan dan olahraga

- b. Tersedia asuransi kesehatan
 - c. Menyediakan sarana olahraga
5. Kuantitas Kerja Hasil yang dicapai oleh karyawan sesuai target perusahaan
- a. Tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan
 - b. Target tercapai
 - c. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
 - d. Usaha mencapai hasil target
 - e. Nyaman bekerja
 - f. Semangat bekerja
6. Kualitas Kerja Standar hasil sesuai dengan mutu dari suatu produk
- a. Kemampuan mengevaluasi
 - b. Standar hasil kerja
 - c. Keterampilan dan kecakapan kerja
 - d. Pekerjaan rapi
 - e. Kemampuan mengoptimalkan pekerjaan
7. Ketepatan waktu
- Target diselesaikan sesuai waktu
- a. Datang ke tempat kerja tepat waktu
 - b. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
 - c. Tidak menunda- nunda pekerjaan
 - d. Memanfaatkan waktu jam kerja sebaik baiknya

3.3 Pengujian Data

Pengujian data dalam penelitian ini dilakukan dengan uji normalitas, uji validitas dan uji realibilitas.

3.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menentukan penggunaan statistik uji parametrik dan non-parametrik. Uji parametrik apabila menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan apabila data menunjukkan berdistribusi tidak normal, maka menggunakan uji non-parametrik. Uji

normalitas menggunakan *test of normality Kolmogorov–Smirnov* pada perangkat SPSS. Cara mengetahui signifikan atau tidak signifikan hasil uji normalitas adalah dengan memperhatikan bilangan pada kolom signifikansi (Sig.). Untuk Jika signifikansi (nilai sig) pada output, maka data dari populasi yang berdistribusi normal namun jika signifikansi yang diperoleh, maka data bukan populasi yang berdistribusi normal. Setelah seluruh instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

3.3.2 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kesahihan alat ukur dalam mengukur suatu data, dengan kata lain untuk melakukan pengujian bahwa alat ukur yang dipakai memang mengukur sesuatu yang ingin diukur. Pengukuran validitas dilakukan menggunakan analisis faktor. Analisis faktor menunjukkan bahwa dengan signifikansi 0,05 dan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) serta *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) minimal 0,5 dinyatakan valid dan sampel bisa diteliti lebih lanjut (Santoso, 2002). Validitas adalah ukuran kemampuan suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan kata lain, suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila terbukti dapat mengukur variabel penelitian. Uji validitas yang akan dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor, yaitu alat analisis statistik yang dipergunakan untuk mereduksi faktor-faktor yang mempengaruhi suatu variabel menjadi beberapa set indikator saja, tanpa kehilangan informasi yang berarti. Analisis faktor dapat digunakan untuk menguji validitas suatu rangkaian kuesioner. Sebagai gambaran, jika suatu indikator tidak mengelompok kepada variabelnya, tetapi malah mengelompok ke variabel yang lain, berarti indikator tersebut tidak valid.

3.3.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Untuk menentukan apakah suatu indikator/item reliabel atau tidak, maka dilihat dari koefisien alpha, yaitu jika koefisien alpha nilainya lebih besar dari alpha standart ($\alpha \text{ Cronbach} > 0.60$), berarti bahwa indikator atau item dinyatakan reliabel. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha

Cronbach sebagai berikut: $\alpha =$ dimana :

α = koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum S_i^2$ = jumlah varian skor item

S_x^2 = varian skor-skor tes (seluruh item K)

Jika nilai alpha > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat, atau ada pula yang memaknakanannya sebagai berikut:

- a. Jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna
- b. Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- c. Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- d. Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah

Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel: Segera identifikasi dengan prosedur analisis per item. Item Analisis adalah kelanjutan dari tes Alpha sebelumnya guna melihat item-item tertentu yang tidak reliabel. Lewat Item Analisis ini maka satu atau beberapa item yang tidak reliabel dapat dibuang sehingga Alpha dapat lebih tinggi lagi nilainya.

Reliabilitas item diuji dengan melihat Koefisien Alpha dengan melakukan Reliability Analisis dengan SPSS ver. 22 for Windows. Akan dilihat nilai Alpha-Cronbach untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu variabel. Agar lebih teliti, dengan menggunakan SPSS, juga akan dilihat kolom *Corrected Item Total Correlation*. Nilai tiap-tiap item sebaiknya ≥ 0.40 sehingga membuktikan bahwa item tersebut dapat dikatakan punya reliabilitas Konsistensi Internal. Item-item yang punya koefisien korelasi < 0.40 akan dibuang kemudian Uji Reliabilitas item diulang dengan tidak menyertakan item yang tidak reliabel tersebut. Demikian terus dilakukan hingga Koefisien Reliabilitas masing-masing item adalah ≥ 0.40 .

3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Priyatno (2008: hal 39) adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y_1, Y_2, \dots, Y_n). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing

variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Oleh karena itu, dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara lima variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan tiga variabel dependen (Y_1, Y_2, Y_3).

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

$$Y_2 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

$$Y_3 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

Dimana :

Y = Produktivitas Kerja

a = konstanta (*intersept*)

b = koefisien regresi

X = Program Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Y_1 = Kuantitas Kerja

Y_2 = Kualitas Kerja

Y_3 = Ketepatan Waktu

b_1 = koefisien regresi variable faktor mengukur dan mengawasi

X_1 = faktor mengukur dan mengawasi

b_2 = koefisien regresi variable faktor pencegahan kecelakaan

X_2 = faktor pencegahan kecelakaan

b_3 = koefisien regresi variable faktor Pencegahan Penyakit

X_3 = Pencegahan Penyakit

b_4 = koefisien regresi variable faktor Manajemen Tekanan

X_4 = Manajemen Tekanan

b_5 = koefisien regresi variable faktor Program Kesehatan

X_5 = Program Kesehatan

et = Error Term

3.3.5 Alat Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan metode Regresi Linear Berganda dengan bantuan program SPSS 22 untuk dapat memberikan kejelasan hasil penelitian dan untuk menjawab tujuan penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008; 115), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Target populasi dari penelitian ini adalah karyawan permanen CV.Gratia Plena Mas Motor Palembang yang berjumlah 40 karyawan.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008: hal 116), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel yaitu seluruh jumlah populasi.

3.5 Waktu dan Tempat Penelitian

3.5.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian sesuai dengan yang di berikan oleh Universitas

3.5.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian di CV.Gratia Plena Mas Motor Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Ni Wayan Mujiati dan I Wayan Mudiarta Utama, 2012. Manajemen Sumber Daya manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Cascio, W. F, 2009. Managing Human Resources-Productivity: Quality of Work Life, Profis Edition. McGraw Hill
- Creswell, John W, 2010. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed edisi ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dessler, Gary, 2006. Manajemen Sumber daya Manusia edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks
- De vaus, David, 2002. Survey in Social research, 5 th edition. London: Routledge
- Jacson, Randall S Schuler dan Steve Werner, 2011. Pengelolaan Sumber daya Manusia edisi kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat
- Malthis, Robert. L dan Jackson, John H. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba empat
- Mangkunegara, Prabu, 2001. Manajemen Sumber daya manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Milmore, Mike. 2007. Strategic Human Resource Management. Pearson Educated Limited
- Mondy, R Wayne, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia edisi kesepuluh. Jakarta: Erlangga
- Malhotra K. Naresh, 2004. Marketing Research: An Applied Orientation, New South Wales: Prentice Hall
- Nasution, M.E. Usman, H.M. 2008. Proses Penelitian Kuantitatif. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Newman W. Lawrence, 1997. Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. Boston: Allyn and Bacon
- Ravianto, J. 1990. Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi

JURNAL ILMIAH

Ali, Ali Yassin Sheikh, Abdiaziz Abdi Ali and Abdiqani Ali Adan. 2013. Working Condition and Employees Productivity in Manufacturing. Educational research International. ISSN-L: 23017-3713 Vol 2 No.2

Burton, N wayne. 2008. The Association of Worker Productivity and mental Health: A review of 2the literature. International Journal of Workplace Health management Vol 1 No.2

China Tahanwadee. 2010. An Investigation of relationship between Employee safety and Productivity. International Institute of Technology Thammasat University

Donoghue, M. 2004. Occupational hazard in Mining. An Overview Occupational Magazine. Occupational Medicine Journal No54

Dwowoh, Gabriel. 2013. Impact of Occupational health and safety Policies on employees Performance in the Ghana's timber industry. International Journal of Education and research. Vol.1 No.12

Hameed, Amina dan Shehla Amjad 2009. Impact of Design on Employees Productivity: A Case study of banking Organizations of Abbottabad, Pakistan Journal of Public Affairs, Administration and Management Vol.3 Issue 1

Katsuro, gadzirayi, Taruwona and Suzanna mapararano. 2010. Impact of Occupational Health and Safety on worker Productivity: African Journal of Business management Vol.4 (13)

Kristen, Wolf. 2008. Health and productivity Management in Europe. International journal of Workplace health management

Yanuar Rezkyan, Moch. 2013. The Influence of Realization safety and Healty Work to Work Productivity Employees at PT PLN jawa Barat and Banten. International Journal of Science and Research (IJSR). ISSN : 2319-7064

Lamm Felicity, Claire Massey & martin Perry. 2006. Is There a Link Between Workplace Health & safety, Firm Performance & Productivity New zealand journal of Employment Relations, Vol 32 No.1

**MODEL *SELLING-IN* DISTRIBUSI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PENJUALAN
(Dalam Hubungan Antara PT Saba Indomedika Jaya Dengan Suplyer
Wilayah Sumatera Selatan, Lampung, Jambi, Bangka Belitung, dan
Bengkulu)**

(Tesis)

Oleh

EFTARINA



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan memiliki orientasi mencapai laba maksimal. Laba maksimal tersebut banyak diharapkan dari volume penjualan yang semakin meningkat. Akan tetapi kenyataannya perusahaan tidak mudah mencapai target yang diinginkan. Perusahaan yang dahulunya adalah pemain tunggal pada suatu produk, kini harus membagi *market share* yang sama dengan *outlet modern*. Penyebab lainnya adalah adanya kinerja bagian penjualan yang semakin merosot yang disebabkan karena *marketing plant* yang tidak tepat. Agar unggul dalam bersaing perusahaan harus memperhatikan banyak faktor. Salah satunya, dalam usaha meningkatkan volume penjualan perusahaan hendaknya mengacu pada berbagai faktor yang memiliki hubungan erat dengan tenaga penjualan sebagai ujung tombak perusahaan dalam bidang penjualan.

Menurut Prawirosentono (200:158) *Place Mix* (acuan tempat) adalah kegiatan memindahkan produk dari produsen ke konsumen. Pemindahan produk tersebut melalui sarana yang disebut saluran distribusi. Saluran distribusi dapat dibagi menjadi dua kelompok :

- a. Langsung kepada konsumen.
- b. Tidak langsung, tetapi melalui perantara.

Manfaat dari distribusi langsung, perusahaan dapat mengetahui perubahan sikap pelanggan sehingga dapat menyesuaikan bauran pemasarannya. Jika dalam menyampaikan barang itu diperlukan jasa teknis khusus, pemasar dapat mengembangkan armada penjualan yang lebih baik daripada perantara.

Perusahaan juga dapat memiliki tingkat pengendalian distribusi yang besar. Sedangkan manfaat distribusi tidak langsung adalah perusahaan dapat memanfaatkan kontak hubungan, pengalaman, spesialisasi, dan skala ekonomi

operasi para perantara, yang karenanya perusahaan dapat menghemat pengeluarannya. Dana yang dibutuhkan juga tidak besar. Meskipun demikian perusahaan terpaksa harus mengorbankan sebagian besar perusahaannya atas distribusi (Tjiptono 2008 :206).

Tempat berkaitan dengan semua keputusan dalam membawa produk yang benar kewilayah pasar target. Suatu produk tidak akan banyak gunanya bagi seorang pelanggan jika tidak tersedia pada saat dan tempat yang dibutuhkan. Produk dapat mencapai pelanggan melalui saluran distribusi.

Bagi perusahaan, ada tiga tujuan umum dalam kegiatan penjualan, menurut Swastha dan Irawan, (2005:404) yaitu:

1. Mencapai volume penjualan tertentu.
2. Mendapatkan laba tertentu.
3. Menjunjung pertumbuhan perusahaan.

Menurut (Ferdinand, 2000) *Selling-in* merupakan kegiatan distribusi yang diarahkan pada upaya untuk melakukan penjualan pada semua pedagang perantara untuk mempermudah pencapaian suatu tingkat *market coverage* yang optimal yaitu menggunakan perantara outlet untuk menjangkau konsumen akhir.

Ferdinand (2004:33) mengatakan kebijakan distribusi dapat dikembangkan berpijak pada dua pilihan dasar yaitu kebijakan *selling-in* yang berada dalam daerah pengendalian perusahaan distribusi, serta kebijakan *selling-out* yang berada di daerah di luar pengendalian perusahaan distribusi. *Selling-in* diarahkan pada *proses merchandising*, yaitu pemajangan pada *outlet-outlet* pasar (*customer*), sehingga tugas manajemen adalah menjamin ketersediaan barang/jasa di tingkat *outlet* pasar, sementara *Selling-out* diarahkan pada kegiatan manajemen *retail* untuk mendorong percepatan arus keluar barang ke konsumen akhir (*consumer enduser*). Berdasarkan keadaan tersebut maka perusahaan melakukan kegiatan pemasaran yaitu *Selling-in* untuk dapat mengatasi iklim persaingan pasar.

PT Sysmex Indonesia memiliki kerjasama dengan distributor di daerah untuk mencapai target perusahaan. Di Indonesia jumlah distributor PT Sysmex Indonesia adalah 17 distributor dan Sumbagsel merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi berkembang sangat besar, hal ini di tandai dengan semakin banyak nya pabrik dan perusahaan-perusahaan baru yang tumbuh.

PT Sysmex Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang produknya mengalami semakin ketatnya persaingan. Sebagai perusahaan yang memiliki beberapa *brand* dengan beberapa produk nya menguasai *market leader* di segmen nya masing-masing. PT Sysmex Indonesia memiliki tantangan dalam pencapaian tersebut. PT Sysmex Indonesia dalam menyalurkan produknya menggunakan saluran distribusi yang disebut distributor. Sebagai salah satu distributor yang ada di Indonesia, PT Saba Indomedika Jaya yang bekerjasama dengan PT Sysmex Indonesia dalam mendistribusikan produknya. Sumbagsel merupakan salah satu distributor dengan penjualan tertinggi, oleh karna itu maka di perlukan strategi untuk meningkatkan penjualan lagi.

PT Saba Indomedika Jaya merupakan perusahaan distributor yang menggunakan *selling-out*. Tetapi saat ini *selling-out* yang digunakan tidak berjalan efektif. Hal ini berdasarkan pada tabel penjualan seperti di bawah ini:

Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2019 PT. Saba Indomedika Jaya Pencapaian Target Persentase.

Bulan	Target per Area Area	Realisasi	Persentase
Lampung 1	5,648,229,777	2,983,542,452	53%
Lampung 2	5,537,475,510	2,957,165,003	55%
Jambi	5,463,356,881	3,257,346,841	60%
Bengkulu	5,166,849,822	2,484,971,180	48%
Muara Enim	7,132,475,160	4,070,810,831	57%
Palembang 1	7,239,792,777	4,252,968,490	49%
Palembang 2	9,757,534,974	8,260,902,074	85%
Bangka Belitung	8,110,315,515	6.,370,299,287	73%

(Sumber : Data sekunder yang diolah, 2019)
Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan dari PT Sysmex Indonesia

di Sumbagsel mengalami *fluktuasi* dari bulan ke bulan dan tidak mencapai target yang diharapkan. Kondisi ini tentu tidak dapat diabaikan oleh pihak manajemen karena dari kondisi tersebut juga berhubungan dengan kinerja distribusi *selling-in* yang telah dicapai. Distribusi *selling-in* akan mempengaruhi kinerja pemasaran perusahaan distribusi. Dengan demikian PT Saba Indomedika Jaya perlu memperbaiki masalah dalam *Selling-in* distribusi.

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat meningkatnya persaingan produk sejenis di pasar maka berakibat pada permasalahan fluktuatifnya penjualan dan tidak tercapainya target, hal ini tentunya tidak terlepas dari peranan saluran distribusi dalam mendongkrak penjualannya. Perusahaan-perusahaan dalam melakukan aktivitas pemasaran produknya selalu memperhitungkan berbagai cara dalam upaya meningkatkan kinerja pemasaran. Dari pernyataan tersebut diatas dan dari latar belakang maka muncul pertanyaan penelitian ini yaitu faktor *selling-in* apa saja yang mempengaruhi kinerja penjualan perusahaan distributor PT Saba Indomedika Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuat model *selling-in* berdasarkan data hasil lapangan, diskusi, dan informasi dari perusahaan PT Saba Indomedika Jaya. Model *selling-in* yang baru diharapkan dapat meningkatkan kinerja penjualan perusahaan, dan tetap memprioritaskan faktor *selling-in* berdasarkan pengaruh dalam peningkatan penjualan secara efektif dan efisien.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan distributor *PT Sysmex Indonesia* mengetahui pentingnya *selling-in* dalam pencapaian target penjualan.

- b. Bagi perusahaan *distributor PT Sysmex Indonesia* agar lebih meningkatkan peran serta *selling-in* dalam peningkatan penjualan pada masa yang akan datang.
 - c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana peran *selling-in* dalam peningkatan penjualan.
2. Manfaat teoritis
- a. Hasil dari penulisan penelitian ini bertujuan untuk menyusun dan merekomendasikan strategi apakah yang harus di prioritaskan dalam peningkatan penjualan pada perusahaan *distributor PT Sysmex Indonesia*.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi ilmu pengetahuan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan model *selling-in* dalam peningkatan penjualan pada perusahaan *distributor PT Sysmex Indonesia*.
 - c. Bagi civitas akademika, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu *selling-in distribution* pada penjualan perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Model

Defenisi Model menurut McLeod, Jr (1998:31) Adalah penyederhanaan (abstraction) dari sesuatu, sedangkan menurut Efrain Turban (1998:28) adalah sebuah reperentasi atau abstraksi realitas yang disederhanakan. Model menurut Simamarta (1983: 9) adalah abstraksi dari sistem sebenarnya, dalam gambaran yang lebih sederhana serta mempunyai ting-kat prosentase yang bersifat menyeluruh, atau model adalah abstraksi dari realitas dengan hanya memusatkan perhatian pada beberapa sifat saja (<http://www.damandiri.or.id/detail.phli?id=323.12-2007>).

Forrester (1973: 49) memberikan definisi bahwa model adalah pengganti dari suatu benda atau suatu sistem yang sebenarnya, yang diarahkan untuk keperluan penyelidikan suatu eksperimen. Dari beberapa pendapat tersebut dapat diartikan bahwa model adalah sebagai suatu perwakilan atau abstraksi dari sebuah obyek atau situasi aktual, yang memperlihatkan hubungan-hubungan yang saling maupun tidak langsung serta kaitan timbal balik dalam istilah sebab akibat. Karena suatu model itu adalah abstraksi dari realitas dengan demikian pada wujudnya kurang kompleks dari pada realitas itu sendiri. Jadi model adalah penyederhanaan dari suatu realitas yang kompleks, dan model dikatakan lengkap apabila dapat mewakili yang layak akan sistem yang dikembangkan. Model berperanan penting dalam pengembangan teori karena berfungsi sebagai konsep dasar yang menata rangkaian aturan yang digunakan untuk menggambarkan sistem. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Hawking (1993: 21) bahwa:

A theory is just a model of the universe, and a set of rules that relate quantities in the model to observations. A theory is a good theory if it satisfies two requirements: It must accurately describe a large class of observations on the basis of a model... and it must make definite predictions about the results of future observations.

Jones, Mishoe, & Boote (1987: 12-14) mengemukakan dua sasaran pokok dari *modelling* (pemodelan) yaitu pertama untuk memperoleh pengertian yang lebih baik mengenai hubungan sebab-akibat (*cause-effect*) menyediakan dalam suatu sistem, serta untuk menyediakan interpretasi kualitatif dan kuantitatif yang lebih baik akan sistem tersebut. Jenis-jenis model dapat dibagi dalam lima kelas yang berbeda (Forrester, 1973: 49) yaitu:

1) Pembagian menurut fungsi model:

- a. model deskriptif hanya menggambarkan situasi sebuah sistem tanpa rekomen-dasi dan peramalan.
- b. model prediktif, model ini menunjukkan apa yang akan terjadi, bila sesuatu terjadi.
- c. model normatif, model yang menyediakan jawaban terbaik terhadap satu persoalan, model ini memberi rekomendasi tindakan-tindakan yang perlu diambil.

2) Pembagian menurut strukturnya terdiri dari:

- a. model ikonik.
- b. model analog
- c. model simbolis.

3) Pembagian menurut referensi waktu jenisnya:

- a. statis artinya model statis tidak memasukkan faktor waktu dalam perumusannya
- b. dinamis artinya model yang mempunyai unsur waktu dalam perumusannya.

4) Pembagian menurut referensi kepastian jenisnya ada:

- a. deterministik, artinya dalam model ini pada setiap kumpulan nilai *input*, hanya ada satu *output* yang unik, yang merupakan solusi dari model dalam keadaan pasti.
- b. probabilistik, artinya model probabilistik menyangkut distribusi pro-

probabilistik dari *input* atau proses dan menghasilkan suatu deretan harga bagi paling tidak satu variabel output yang disertai dengan kemungkinan-kemungkinan dari harga-harga tersebut.

- c. *game* yaitu teori permainan yang mengembangkan solusi-solusi optimum dalam menghadapi situasi yang tidak pasti.

5) Pembagian menurut tingkat generalitas, yaitu ada yang umum dan ada yang khusus (<http://www.damandiri.or.id/detail.php?id=323.12-2007>).

Prinsip dasar pengembangan model yaitu :

1. Elaborasi : Model di mulai dari yang sederhana sampai di dapatkan model yang representatif.
2. Anologi : Pengembangan menggunakan prinsip-prinsip dan teori yang sudah di kenal luas.
3. Dinamis : Pengembangannya kemungkinan bisa untuk dapat di ulang.

Klasifikasi model terdiri dari delapan sebagai berikut : Berdasarkan fungsinya model ada tiga yaitu model deskriptif, model prediktif dan model normatif.

1. Berdasarkan strukturnya model dibagi menjadi tiga yaitu model ikonik, model analog dan model simbolis.
2. Berdasarkan referensi waktu model ada dua jenis yaitu model statis dan model dinamis.
3. Berdasarkan referensi kepastian dibedakan menjadi empat yaitu model deterministik, model probabilistik, model konflik, dan model tak pasti / *uncertainly*.
4. Berdasarkan tingkat generalitasnya ada dua jenis model yaitu model umum dan model khusus.
5. Berdasarkan acuan lingkungan ada dua jenis model yaitu model terbuka dan model tertutup.
6. Berdasarkan derajat kuantifikasinya terdapat dua jenis yaitu model kualitatif dan kuantitatif.

7. Berdasarkan dimensi dibagi menjadi dua jenis yaitu model dua dimensi dan model tiga dimensi.

2.2 Pengertian Distribusi

Menurut beberapa ahli pengertian dari distribusi dalam Sunyoto (2012 : 172) adalah sebagai berikut :

1. Menurut Micheal J. Etzel distribusi merupakan saluran distribusi yang terdiri dari serangkaian lembaga yang melakukan semua kegiatan yang digunakan untuk menyalurkan produk dan status pemilikannya dari produsen ke konsumen akhir.
2. Menurut Suhardi Sigit distribusi adalah perantara-perantara, para pembeli dan penjual yang dilalui oleh perpindahan barang baik fisik maupun perpindahan milik sejak dari produsen hingga ketangan konsumen. Suatu perusahaan didalam mendistribusikan barangnya dapat menggunakan salah satu atau lebih dari cara penyaluran. Bagi perusahaan yang baru saja berdiri memilih saluran distribusi merupakan pekerjaan yang tidak mudah, karena baru masuk pasar. Sedangkan bagi perusahaan yang sudah berjalan dengan saluran-saluran distribusi tertentu, masih harus tetap waspada dan mengawasi aparat-aparat distribusinya.

Distribusi dapat dikelompokkan menjadi:

1. Distribusi langsung, dimana produsen menyalurkan hasil produksinya langsung kepada konsumen.
2. Distribusi semi langsung, dimana penyaluran barang hasil produksi dari produsen ke konsumen melalui badan perantara (toko) milik produsen itu sendiri.
3. Distribusi tidak langsung, pada sistem ini produsen tidak langsung menjual hasil produksinya, baik berupa benda ataupun jasa kepada pemakai melalui perantara. Tujuan saluran distribusi adalah untuk mencapai pasar tertentu. Jadi pasar merupakan tujuan akhir dari kegiatan saluran distribusi.

Saluran melaksanakan dua kegiatan penting untuk mencapai tujuan, yaitu: mengadakan penggolongan produk dan mendistribusikannya.

2.2.1 Saluran Distribusi

Saluran distribusi merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam penjualan, suatu perusahaan perlu melaksanakan fungsi distribusi dikarenakan pendistribusian merupakan salah satu proses pada perusahaan dalam penyetoran barang atau penawaran produknya ke pasar. Dan pendistribusian dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa kepada konsumen sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, jumlah, harga, tempat dan saat dibutuhkan).

Definisi kedua ini lebih luas dibandingkan dengan definisi yang pertama. Dengan memasukkan istilah struktur, definisi ini mempunyai tambahan arti yang bersifat status pada saluran dan tidak dapat membantu untuk mengetahui tentang hubungan-hubungan yang ada antara masing-masing lembaga.

Proses penyaluran produk sampai ketangan konsumen akhir dapat menggunakan saluran yang panjang maupun pendek sesuai dengan kebijaksanaan saluran distribusi yang ingin dilaksanakan perusahaan. Mata rantai distribusi menurut bentuknya dibagi atas dua, yaitu:

1. Saluran Distribusi Langsung (*Direct Channel of Distribution*).
2. Saluran Distribusi Tidak Langsung (*Indirect Channel of Distribution*)

Untuk membahas secara rinci tentang kedua bentuk saluran tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Saluran Distribusi Langsung.

Adalah bentuk penyaluran barang-barang atau jasa-jasa dari produsen ke konsumen dengan tidak melalui perantara. Bentuk saluran distribusi langsung dapat dibagi dalam 4 macam, yaitu:

a. *Selling at the Point Production*

Bentuk penjualan langsung dilakukan di tempat produksi.

b. *Selling at the Producer's retail store*

Adalah penjualan yang dilakukan di tempat pengecer. Bentuk penjualan ini biasanya produsen tidak melakukan penjualan langsung kepada konsumen tetapi melalui atau dilimpahkan kepada pihak pengecer.

c. *Selling Door to Door*

Adalah penjualan yang dilakukan oleh produsen langsung kekonsumen dengan mengerahkan Salesmannya kerumah-rumah atau kekantor-kantor konsumen.

d. *Selling Trough Mail.*

Adalah penjualan yang dilakukan perusahaan dengan menggunakan jasa pos.

2.Saluran Distribusi Tidak Langsung

Adalah bentuk saluran distribusi yang menggunakan jasa perantara dan agen untuk menyalurkan barang atau jasa kepada para konsumen. Ada beberapa alternatif distribusi yang akan digunakan yang didasarkan kepada jenis barang dan segmen pasarnya,yaitu:

1. Saluran Distribusi barang konsumsi, ditujukan untuk segmen pasar konsumen
2. Saluran Distribusi barang industri,ditujukan untuk segmen pasar industry

a. Saluran Distribusi Untuk Barang Konsumsi

1. Produsen → Konsumen

Bentuk saluran ini adalah bentuk yang paling pendek dan sederhana sebab tanpa menggunakan perantara. Oleh karena itu saluran ini disebut sebagai saluran distribusi langsung.

2. Produsen → Pengecer → Konsumen

Dalam saluran distribusi ini produsen menginginkan suatu lembaga lain, maksudnya dalam hal ini pengecer yang menyampaikan produk kekonsumen, dimana pengecer langsung membeli produk tanpa melalui pedagang besar dan menjualnya kembali pada konsumen.

3. Produsen → Pedagang Besar → Pengecer → Konsumen

Jenis saluran distribusi ini dilaksanakan oleh produsen yang tidak ingin menjual secara langsung tetapi menginginkan suatu lembaga guna menyalurkan produknya, sehingga dalam hal ini produsen menjual kepada pedagang besar saja, kemudian para pedagang besarlah yang menjual kembali kepada pengecer dan meneruskannya ketangan konsumen. Jadi disini produsen hanya berhubungan dengan pedagang besar.

4. Produsen → Agen → Pedagang Besar → Pengecer → Konsumen

Jenis saluran distribusi lainnya yang sering dipakai para produsen adalah dengan melibatkan agen didalamnya.

5. Produsen → Agen → Pengecer → Konsumen

Dalam saluran distribusi ini produsen memilih agen yang akan dipertemukan produsen untuk menjalankan kegiatan penjualan kepada pengecer dan selanjutnya pengecer menjualnya kepada konsumen. dan si penjual. Agen tidak mengambil ahli pemilikan dari barang tersebut.

b. Saluran Distribusi Untuk Barang Industri

1. Produsen → Pemakai Industri

Saluran distribusi barang industri dari produsen ke pemakai industri ini merupakan saluran yang paling pendek dan disebut saluran distribusi langsung. Biasanya distribusi langsung ini dipakai oleh produsen bila mana transaksi penjualan kepada pemakai industri relatif cukup besar dan dalam saluran distribusi produsen menjual langsung kepada industri user.

2. Produsen →Distributor Industri →Pemakai Industri

Produsen barang- barang jenis perlengkapan operasi dan peralatan ekstra kecil dapat menggunakan distributor industri untuk mencapai pasarnya. Produsen lain yang dapat menggunakan distributor industri sebagai penyalur, antara lain produsen bahan bangunan. Distributor industri dalam saluran ini usahanya terutama dalam menyalurkan parts yang standarrized dan operating supplier yang dibutuhkan oleh pemakai industri secara continues.

3. Produsen →Agen Distributor Industri →Pemakai Industri

Saluran distribusi ini dapat dipakai oleh perusahaan dengan pertimbangan antara lain bahwa unit penjualannya terlalu kecil untuk dijual secara langsung. Selain itu, faktor penyimpanan pada penyalur perlu dipertimbangkan pula. Dalam hal ini agen penyimpanan sangat penting peranannya.

4. Produsen →Agen →Pemakai Industri

Biasanya saluran distribusi semacam ini dipakai oleh produsen yang tidak memiliki departemen pemasaran. Juga perusahaan yang ingin memasuki daerah pemasaran baru dan lebih suka menggunakan agen. Produsen tidak ingin membentuk sales force sendiri dan penjualan diserahkan kepada agen, sedangkan kegiatan distribusinya dilakukan oleh produsen. Agar tidak memiliki barang tersebut tapi bertanggung jawab atas pengaturan penjualan. *Shipment* dilakukan langsung dari produsen kepada pemakai industri.

2.3 Strategi Distribusi

Saluran distribusi adalah penentuan cara dimana perusahaan mencoba produk-produknya ke pasar, apakah menggunakan penyalur X, Y ataupun penyalur lain. Untuk itu manajemen harus membedakan semua aternatif saluran yang ada an dapat menggunakan beberapa metode analisa untuk menilai masing-masing ternatif. Pemilihan strategi distribusi tersebut untuk barang baru dapat dilihat dengan beberapa cara yang membedakan untuk memasarkan produk baru, yaitu:

1. Menggunakan penyaluran yang ada

Strategi ini sering dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan saluran distribusi yang ada dalam memasarkan produknya, dengan cara ini perusahaan dapat mempertahankan penggunaan penyaluran yang ada.

2. Menggunakan penyaluran yang baru

Strategi ini dapat juga dilakukan oleh perusahaan dengan memasukkan penyalur baru ke dalam saluran distribusinya. Penyaluran baru ini dapat juga diambil dari pengalaman penyaluran yang lama untuk dapat mengetahui cara- cara yang pernah ditempuhnya.

3. Penjualan produk dalam jumlah besar kepada perusahaan lain.

Strategi ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan mengadakan pembukusan dan dapat dengan dijual melalui pos. Strategi ini perlu didukung oleh usaha-usaha periklanan.

2.3.1 *Selling Out*

Pentingnya *selling-out* menurut Wilson (1992:75) untuk menyesuaikan penilaian aspek penjualan yang melaluinya terjadi perubahan tekanan dari aspek “*Selling in*” (menjual produk penyalur) menjadi produk *selling-out* (penyalur menjual produk ke *konsumen*). Hal ini menjadi semakin rumit dengan meningkatnya kebutuhan dan karakteristik spesifik dari berbagai kelompok pelanggan. Pelanggan yang besar membutuhkan pelayanan yang berbeda dari pelanggan kecil bukan sekedar karna skala usaha mereka tetapi karna sifat usaha mereka berbeda.

Selling-out oleh Ciptono (2002:4) lebih dekat pada aktifitas *retailing* yaitu semua kegiatan penjualan barang dan jasa secara langsung kepada *konsumen* akhir untuk pemakaian pribadi dan rumah tangga, bukan untuk keperluan bisnis.

Adapun fungsi *retailing(selling-out)* adalah:

1. Membeli dan menyimpan barang
2. Memindahkan hak milik barang tersebut kepada *konsumen* akhir

3. Memberikan informasi mengenai sifat dasar pemakaian barang tersebut
4. Memberikan kredit kepada konsumen(dalam kasus tertentu)

Adapun sebagai pelaksana penjualan *selling-out* ini disebut *retailer* atau *retail store*, yaitu sebuah perusahaan yang fungsi utamanya menjual produk kepada konsumen akhir untuk pemakaian pribadi dan rumah tangga. Penekan pada fungsi utama tertentu untuk menunjukkan bahwa *retailer* merupakan lembaga yang dapat berdiri sendiri (*independen firm*) seperti yang dikemukakan Sujoko (2002:25) perusahaan yang terbatas sumber dayanya akan cenderung mencari lembaga independen untuk saluran distribusinya, pabrikan bisa saja bertindak sebagai *retailer* tetapi fungsi utama mereka bukanlah menjual ke konsumen akhir, melainkan memproduksi suatu produk.

Selling-out managemen adalah kegiatan managemen yang diarahkan pada upaya untuk menjangkau konsumen akhir untuk membeli dan membeli ulang (*repeat buying*).Kegiatan mana memberi kemungkinan bagi kelangsungan penjualan jangka panjang dengan kata lain kegiatan ini bermuara pada sebuah proses *managemen retail* untuk mempermudah dan mempercepat arus keluar barang ke konsumen akhir.

2.3.2 *Selling-in*

Selling-in merupakan sebuah konsep penjualan yang menitikberatkan pada penjualan yang dilakukan oleh distributor kepada pelanggannya, seperti: subdistributor, grosir, dan *retailer*. Konsep penjualan ini membatasi penjualan hanya pada mata rantai saluran distribusi, tidak sampai ke pembeli akhir (Lindsay dan Maureen, 2001).

Secara teoritis *Selling-in* yang besar dari distribusi akan memicu *stock level* dan *service level* yang tinggi di *outlet retailer*, dan memberikan potensi yang lebih tinggi pada penjualan ke konsumen. Johnson and Johnson (dalam Kapalka et, al., 1999) menghubungkan *service level* dengan *lost of sales* pada model penelitiannya, semakin tinggi *service level* semakin rendah *lost of sales*.

Bagi perusahaan distribusi, besarnya *selling-in* merupakan salah satu ukuran keberhasilan perusahaan yang bersangkutan (Sunaryo, 2002:33), karena besarnya *selling-in* menggambarkan tingkat diterimanya produk pada tingkat intermedier dan hal ini akan menghasilkan gambaran yang positif bagi perusahaan pemasok yang disebut juga perusahaan prinsipal (Ferdinand, 2002:44).

Ada dua cara untuk menaikkan *Selling-in*, yaitu secara *horizontal* dan *vertikal*. Peningkatan penjualan secara *horizontal* berbasis pada kenaikan penjualan yang dikarenakan adanya penambahan *outlet* baru (*new open account*) yang sebelumnya belum pernah terlayani. Semakin rapat penyebaran produk yang telah tergarap, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk meningkatkan *Selling-In* nya secara *horizontal*. Peningkatan *Selling-in* secara vertikal berbasis pada peningkatan penjualan yang dikarenakan adanya penambahan item produk yang dijual di *outlet* yang telah ada, atau peningkatan penjualan yang disebabkan adanya ketersediaan barang secara lengkap pada *outlet* yang telah tergarap (Ferdinand, 2004:22).

Secara teoritis *Selling-in* yang besar dari distribusi akan memicu *stock level* dan *service level* yang tinggi di *outlet retailer*, dan memberikan potensi yang lebih tinggi pada penjualan ke konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya *Selling-in* yang tinggi harus ditunjang dengan penyebaran produk (*spreading*) yang baik yang nantinya akan menentukan keragaman dan ketersediaan produk yang ada di *outlet* yang telah tergarap. Hal ini akan meningkatkan penjualan yang disebabkan oleh adanya ketersediaan barang secara lengkap di *outlet*.

Kinerja *Selling-In*. Hasil produksi tidak bisa dijual apabila perusahaan tidak mempunyai saluran distribusi yang baik. Ferdinand (2000:52) menyatakan bahwa kebijakan saluran distribusi dapat digunakan untuk memanager persaingan, dengan asumsi bahwa semakin tinggi intensitas distribusi diterapkan maka semakin kokoh kekuatan yang dimiliki dan semakin besar kemungkinan bahwa barang atau jasa yang ditawarkan dapat dijual pada target tertentu. Penelitian Michman (dalam

Wahyudi, 2002:31) berpendapat bahwa perusahaan mempunyai keterbatasan-keterbatasan dalam menjual produknya sehingga diperlukan perantara sebagai saluran distribusi untuk menjangkau konsumen akhir.

Selling-in merupakan kegiatan distribusi yang diarahkan pada upaya untuk melakukan penjualan pada semua pedagang perantara untuk mempermudah pencapaian suatu tingkat *market coverage* yang optimal, yaitu menggunakan perantara *outlet* untuk menjangkau konsumen akhir (Ferdinand, 2000:58). Hipotesis yang diajukan sebagai berikut

H6 : Keunggulan bersaing mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja *selling-in*.

Keunggulan Bersaing. Menurut Kim dan Mauborgne (2005:43) mengatakan bahwa dalam pasar persaingan terdapat dua samudra yaitu samudra merah (*Red Ocean*) dan samudra biru (*Blue Ocean*).

Strategi pelayanan outlet berkaitan dengan **komunikasi, kunjungan, hubungan dan brand produk** yang merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan. Yang dimaksud dengan strategi pelayanan outlet ialah keputusan manajemen yang menjawab pertanyaan bagaimana perusahaan dapat meningkatkan strategi pelayanan outlet guna meningkatkan kinerja *selling in*.

Keefektifan kunjungan akan meningkat apabila perusahaan mampu mengenali kebutuhan pelanggannya. Perusahaan melalui tenaga penjualannya harus mampu menjawab pertanyaan apa, berapa, dan kapan pelanggan memerlukan produk yang diinginkan.

Sunaryo (2002:25) dalam penelitiannya membuktikan bahwa berhasil atau tidaknya strategi pelayanan outlet akan sangat bergantung pada ketepatan kunjungan (*call*), penjualan yang terlaksana (*sales*), dan sistem pembayaran penjualan (*term of payment*) yang tepat, serta kebijakan retur yang dipakai.

Menurut Parsons dan Abelle (1981 dalam Sunaryo, 2001:47) menunjukkan bahwa intensitas / banyaknya kunjungan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh

terhadap nominal dolar penjualan pada divisi lampu perusahaan General Electric. Kesimpulan sementara yang bisa diambil adalah bahwa upaya kunjungan mempunyai dampak yang signifikan atas penjualan.

Kualitas hubungan dengan outlet, hubungan dipandang sebagai faktor yang sangat penting. Beberapa peneliti telah membuktikan hal tersebut, seperti Dwyer, dkk (1987:73) telah mendapatkan bukti bahwa membangun hubungan baik dengan pelanggan merupakan tanggung jawab perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan. Menurut Kotler (1995:86), perantara mencoba melakukan hubungan kerjasama, kemitraan atau pemograman distribusi. Ada beberapa ukuran yang dapat dipakai untuk mengetahui kedekatan hubungan dengan pelanggan (Alan Buttery dan Rich Tamasche, 1996:102) :

1. Kelancaran komunikasi dan keakraban
2. Sikap dan penerimaan perusahaan oleh pelanggan
3. Kepercayaan, loyalitas dan komitmen pelanggan

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H4 : Kualitas hubungan dengan outlet mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Kualitas hubungan antara produsen dengan distributor atau *intermediate* perlu diperhitungkan dalam membina hubungan dengan perusahaan. Kualitas hubungan meliputi kepercayaan (*trust*), komitmen (*commitment*) maupun kejujuran (*fairness*) (Johnson, 1999:48). Jab and Ganesan (2000:32) berpendapat meskipun tekanan untuk mengembangkan kerjasama aliansi penjual dan pembeli, berbagai kerjasama hubungan diantara keduanya yaitu kekuatan pemasok dan *downstream* saluran pelanggan perlu dilakukan. Ketika pengecer menerima pemasok mereka bersepakat untuk berhubungan, mereka mengetahui bahwa pemasok akan bekerja keras untuk membuat hubungan kerja. Kerja sama antara pemasok dan pengecer untuk meningkatkan keuntungan antara keduanya perlu dievaluasi sebagai kinerja (Jab and Gaesan, 2000:44).

Trust adalah sebagai perilaku kemauan kerjasama (Moorman, Deshpane and

Zaltman,1993:51) beralasan bahwa perilaku tersebut dimaksudkan sebagai kritik dari sebuah konsep kepercayaan yang mana salah satu percaya kepada mitra (distributor – outlet). Sebuah kepercayaan tanpa kemauan yang sungguh-sungguh dari mitra maka kepercayaan tersebut akan terbatas. Dalam beberapa hubungan, kekuatan pemasok membutuhkan *downstream* anggota saluran supaya signifikan serta adanya keistimewaan berinvestasi dapat meningkatkan koordinasi antara organisasi dan mempertinggi kehadiran pemasok dalam pemasok.

Kepuasan hubungan dapat diukur dengan secara luas terhadap rasa puas, pengecer dengan kembalinya biaya finansial dari hubungan tersebut, kualitas produk pemasok dan servis serta dorongan penawaran oleh perwakilan penjualan pemasok.

Lebih lanjut kepuasan hubungan adalah tinggi, faktor konsistensi permintaan dari 3 dimensi : kepuasan dengan hasil produksi, perwakilan penjualan dan pengembalian biaya (Reekert and Churchill 1984 dalam Jab and Ganesan, 2000:57). Pada akhirnya sebagai ketergantungan pemasok dan pengecer semakin meningkat, mempertinggi kinerja *selling in*. Ketergantungan asimetri untuk kepentingan pengecer berdampak langsung terhadap kinerja hubungan, hasil evaluasinya dalam hal ini, kinerja *selling in* pemasok lebih banyak positif dan memuaskan serta tingkat konflik semakin berkurang (Jab and Ganesan, 2000:31).

H2 : Semakin baik hubungan outlet maka akan semakin tinggi pula tingkat kesuksesan kinerja *selling-in* yang dihasilkan

Komunikasi menurut philip kotler dan Kevin Lane Keller (2009:203) adalah sarana dimana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk dan mengingatkan konsumen secara langsung ataupun tidak langsung tentang merk atau produk yang mereka jual.

Calantone, dkk (65:1993) menyatakan bahwa keahlian teknis mempengaruhi aktifitas teknis yang mana hal ini juga membawa dampak pada kualitas produk yang dihasilkan dimana pada gilirannya akan mempengaruhi keberhasilan pengembangan suatu produk. Apabila pengembangan suatu produk yang

dihasilkan oleh perusahaan diakui oleh pelanggan melalui peningkatan aktivitas teknis maka penjualan terus meningkat dan kinerja *selling-in* yang tinggi.

2.4 Penjualan

Penjualan merupakan salah satu fungsi pemasaran yang sangat penting dan menentukan bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu memperoleh laba untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

2.4.1 Pengertian Penjualan Perusahaan

Menurut Moekjizat (2000:488) Penjualan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, mempengaruhi dan memberikan petunjuk agar pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produk ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.

2.4.2 Jenis dan Bentuk Penjualan

Terdapat Beberapa jenis penjualan yang biasa di kenal dalam masyarakat, diantaranya adalah :

- 1. Penjualan secara tunai**
- 2. Penjualan kredit**
- 3. Penjualan secara tender**
- 4. Penjualan ekspor**
- 5. Penjualan secara konsiyasi**
- 6. Penjualan secara grosir**

Penjualan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian yang akan dijadikan sebagai sebuah pengukuran kinerja yang dilakukan melalui strategi *selling-in*, strategi *selling-in* yang digunakan dalam penelitian ini berfokus kepada keunggulan bersaing, dalam mendapatkan keunggulan bersaing, perusahaan menggunakan strategi pelayanan outlet.

2.5 Peneltian Terdahulu

Berikut ini mengupas penelitian terdahulu yang berhubungan dengan *selling-in*. Di dalam bagian berikut akan dikupas topik yang diteliti, variable yang diteliti, alat analisis yang digunakan, dan hasil dari penelitian. Tabel dibawah ini adalah

tabel penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan rujukan dalam penelitian sebagai berikut ini:

Tabel Penelitian Terdahulu

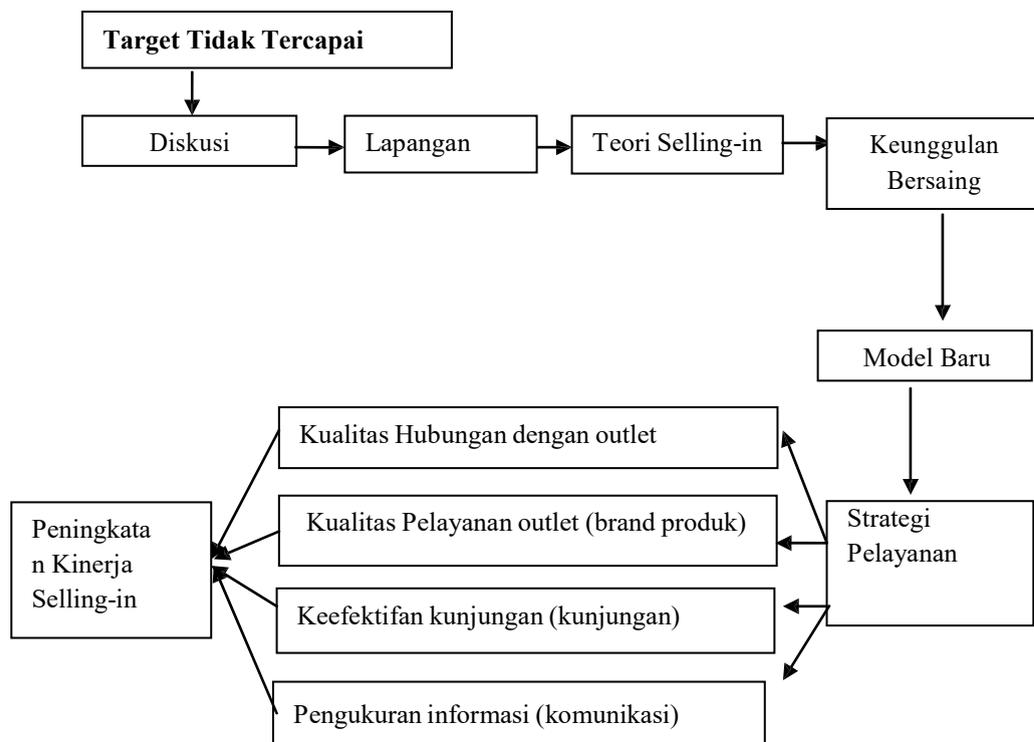
No	Judul jurnal,Pengarang,tahun	Study	Alat Analisi	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kemampuan tenaga pemasaran dan kwalitan hubungan terhadap kinerja pemasaran melalui distribusi selling in.oleh:wahyudi(2002),sum ber jurnal sains pemasaran indonesia,vol 1.Hal 11-27	Menguji pengaruh kinerja tenaga penjualan melalui distribusi selling in	SEM	Kemampuan kinerja tenaga penjualan memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan selling in
2.	Strategi pelayanan outlet dalam meningkatkan pemasaran.Oleh:Budiono Bambang(2001).Sumber jurnal sains pemasaran indonesia,vol 1.Hal 41-56	Menguji citra perusahaan dalam memperbaiki kinerja saluran distribusi	SEM	Citra perusahaan memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan kinerja distribusi
3.	The commitment-trust teory of relationship merketing.By:Morgan, robert M and Shelby D.hunt(1994).Sumber: Journal of marketing Vol. 58,p 20-38	Menguji hubungan komitmen ,kepercayaan, komunikasi yang berharga	Regresi	Komitmen,kepercayaan dan komunikasi yang dibangun oleh perusahaan,memiliki dampak positif dalam meningkatkan penjualan.
		termasuk harapan dan evaluasi kinerja partner/mitra usaha		
4.	Control mechanism and the relationship life cycle implication for safe guarding specific investmen and developing commitment.By Jap, Sandy D and Ganesan, Sankar (2000).Sumber: Journal of marketing reseach. Vol XXXVII,p 227-245	Menguji bagaimana sebuah komitmen distributor, persepsi hubungan tingkatan konflik dan kepuasan hubungan	Regresi	Persepsi pelanggan/outlet terhadap komitmen distributor memiliki dampak positif terhadap evaluasi kinerja distributor dan kepuasan hubungan serta memiliki dampak negatif terhadap konflik.

2.6 Kerangka Berfikir

Distribusi merupakan bagian penting dalam pemasaran, tetapi dalam proses distribusi suatu produk terdapat persoalan antara lain masalah penjualan. Dalam suatu perusahaan yang menggunakan distributor sebagai saluran distribusinya akan di hadapkan dengan tantangan yaitu target penjualan, sehingga memacu para distributor membuat strategi model dalam mencapai target penjualan.

Dalam proses *selling-in* maka outlet harus diberikan pelayanan sehingga outlet tersebut memiliki kepuasan akan perusahaan distributor. Oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan kinerja untuk meningkatkan penjualan terhadap outlet.

Berikut adalah proses yang akan dilakukan dalam penelitian ini :



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Dari gambar 2.1 tentang kerangka pemikiran, data yang diperoleh berdasarkan pengamatan di perusahaan dan outlet memiliki permasalahan yaitu tentang pencapaian target penjualan. Berdasarkan data tersebut maka model selling-in perusahaan tidak berjalan baik. Berdasarkan data tersebut maka dilakukan penelitian tentang kelemahan proses *selling-in* yang sedang dijalankan oleh perusahaan. Dari data dan informasi yang didapat kemudian akan dikembangkan dalam membuat model baru *selling-in* yang akan diajukan ke perusahaan untuk digunakan sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan target penjualan untuk memperoleh keuntungan yang seperti ditargetkan.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Responden dalam penelitian ini adalah para team penjualan. Teknik pengambilan data menggunakan teknik sampling menggunakan *purposive sampling*.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan dan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengisian data wawancara oleh responden pilihan.

3.3. Narasumber

Narasumber untuk penelitian ini sebanyak 15 orang. Penentuan narasumber dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan tingkat kepentingan, pengetahuan, pemahaman serta pengalaman mengenai penentuan strategi penjualan. Adapun ketentuan atau kriteria dari narasumber tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kriteria Narasumber / Informan Ahli

No	Kelompok Kriteria Narasumber/ Informan Ahli	Kriteria	Jumlah (orang)
1.	Tim ASM	Memiliki Coveran Are	2
2.	Tim Sales Eksekutif	Yang memiliki otoritas untuk memngetahui kebutuhan Rumah Sakit dan Suplier Besar besar.	5
Jumlah Responden			7

3.4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, terutama sekali dalam menangkap fenomena atau penelitian yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penentuan lokasi penelitian dilakukan dengan sengaja. Dalam penentuan lokasi penelitian (Moloeng, 2010:22) menyatakan cara yang terbaik ditempuh dengan jalan mempertimbangkan langkah teori substantif dan menjejaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, semacam keterlibatan geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijadikan bahan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. Hal inilah yang mendasari peneliti untuk menentukan lokasi penelitian dengan cara sengaja (*purposive*). Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Saba Indomedika Jaya distributor PT Sysmex Indonesia .

3.5 Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada Narasumber untuk dijawab secara lisan, dibantu dengan kuisioner dan panduan wawancara. Pada panduan tersebut berisi daftar produk yang sering di cari dan pernah tidak cukup stok yang ada pada outlet. Informasi yang didapat dijadikan panduan informan dalam menjawab pertanyaan, hal ini dilakukan dengan cara tanya jawab dengan orang-orang yang dianggap berkepentingan dan mempunyai pengetahuan dan pengalaman tentang penjualan distributor .

2. Teknik Kepustakaan

Dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang terkait dengan judul penelitian dan literatur-literatur lainnya yang menunjang pelaksanaan penelitian.

3.6 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan tahapan analisis, yaitu pendekatan kualitatif digunakan untuk mengetahui model distribusi untuk meningkatkan penjualan yang akan dikomparasikan dengan hasil wawancara dengan beberapa responden. Setelah diperoleh alternatif strategi, tahap kedua adalah proses penentuan strategi yang terbaik dan akan menjadi strategi yang diprioritaskan untuk model selling distribusi dalam meningkatkan penjualan. Studi tentang penjualan, secara khusus mengenai pencapaian target perusahaan merupakan studi yang menarik. Untuk menjelaskan fenomena di atas, maka penelitian ini meletakkan cara penekanan pada analisis isi (*content analysis*). Analisis isi kualitatif, lebih digunakan pada area psikososial dan dapat dikategorikan dalam tiga tipe: konvensional (*conventional content analysis*), terarah (*directed content analysis*), dan penggabungan konsep (*summative content analysis*) (Hsieh dan Shannon, 2005:33). Analisis kualitatif diartikan sebagai metode riset untuk interpretasi subjektif dari isi data melalui proses klasifikasi sistematis *coding* dan identifikasi tema/pola (Hsieh dan Shannon, 2005:37).

3.7 Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dibandingkan dengan sekedar angka-angka. Langkah-langkahnya adalah reduksi data, penyajian data dengan bagan dan teks, kemudian penarikan kesimpulan.

3.8 Fokus Group Diskusi (FGD)

FGD yang menggunakan metode diskusi terfokus termasuk metode kualitatif, seperti metode kualitatif lainnya, direct observation, indepth interview, dan sebagainya. Dalam pelaksanaan FGD berupaya menjawab jenis-jenis pertanyaan hoe and why, bukan jenis-jenis pertanyaan what and how many yang khas digunakan untuk metode kuantitatif, survei sosial ekonomi atau lainnya.

Dalam pelaksanaan FGD agar tujuan dan outputnya dapat tercapai dengan sebaik-baiknya, maka pelaksanaannya harus memenuhi persyaratan kriteria sesuai dengan metode FGD, kriteria teknik pelaksanaan FGD mencakup 3 (tiga) persyaratan yaitu kriteria peserta, kriteria komunikasi, dan kriteria prosedural sebagai berikut :

a. Kriteria peserta :

1. bersifat sukarela : Tidak ada unsur paksaan atau janji-janji
2. jumlah kelompok terbatas : Maksimal 15 peserta dengan di wakikan dalam kelompok

b. Kriteria komunikasi :

1. Menjaga Kerahasiaan :Pendapat peserta FGD dijaga kerahasiaannya
2. Kebebasan Berpendapat :Kebebasan berpendapat perlu dijaga bukan salah atau benar

c. Kriteria Prosedural :

1. Suasana diskusi informal : Suasana diskusi FGD harus informal
2. Fasilitator tidak memihak : Fasilitator tidak boleh memilih

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen pemasaran*. Rajagrafindo Persada. Depok.
- Alfred M Pelham 1997 "Market Orientation and Performance: The Moderating effects of Product and Customer Differentiation" *Journal of Business & Industrial Marketing*, VOL. 12 NO. 5
- Ambler, T., 1998, "Why is marketing Not Measuring", *Marketing*, September 24, pp.24-25
- Arthur Baldauf, David W Cravens, and Nigel F. Piercy, 2001 "Examining Business Strategy, Sales Management and Salesperson Antecedents of Sales Organization Effectiveness", *Journal of Personal Selling & Sales Management (JPN)* ISSN:0885-3134 Vol:21 Iss:2 Date:Spring 2001 p:109
- Atuahene.Gima K and Kamel Michel.1998 "A contingency analysis of the impact of salesperson's effort on satisfaction and performance in selling new products" *European Journal of Marketing* 32,9/10 pp. 904-921,
- Baker. MJ (1995), "The Marketing Book", 3Rev.ed. Marketing Series Butterworth-Heinemann Ltd ISBN 07506 2022 6
- Boles James S, Thomas Brashear, Danny Bellenger, Hiram Barksdale Jr, 2000 "Relationship Selling behaviors: Antecedents and Relationship with performance" *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.XX, No.4 (Fall 2000, Pages 215-226)
- Bonoma, Thomas V, and Clark, Bruce H., 1988, "Marketing Performance Assessment", Boston, Harvard Business School Press.
- Cole, G. A. 1988. *Textbook of Limnologi*. Third Edition. Waverland Press Inc, New York USA.
- Doyle, P and Veronica Wong (1997) "Marketing and competitive performance: an empirical study", *European Journal of marketing* Vol. 32 No. 5/6, 1998, pp. 514-53 Drexler, A and Knut Haase (1999) "Fast Approximation Methods for Sales Force Deployment", *Management Science* Vol. 45 No. 10, October 1999, pp. 1307-1323
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moncrief III. William 1986 "Selling Activity and Sales Position Taxonomies for Industrial Salesforces" *Journal of Marketing Research (August) 1986* pp.261-270
- Nigel F. Piercy, David W Cravens dan Neil A Morgan 2001 "Sources of Effectiveness in The Business to Business Sales Organization" *Journal of Marketing*

- Wahyudi. (2002). *Analisis Kemampuan Tenaga Pemasaran Dan Kualitas Hubungan Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Distribusi Selling In*. .Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol 1.Hal 11-27
- O'Malley.Lisa, Maurice Patterson and Martin Evans (1997), "Retailer use of geodemographic and other data sources: an empirical investigation" *International Journal of Retail & Distribution Management* Volume 25 · Number 6 · pp. 188–196
- Saaty, T.L. 1993. *Proses Hierarki Analitik Untuk Pengambilan Keputusan Dalam Situasi Yang Kompleks (Terjemahan)*. PT. Pustaka Inaman Pressindo. Jakarta. .
- Saekako, W., 2003, "Analisis Model Efektivitas dan Efisiensi Manajemen Distributor", *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol.II : 155-180
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sumrall. Delia A. and Rose Sebastianelli 1999 "The Moderating Effect of Managerial Sales Orientations on Salespersons Role Stress Job Satisfaction Relationships" *Journal of Marketing THEORY AND PRACTICE*, (Winter) 1999
- Taylor. Bernard W., 1999, "Introduction to Management Science", 6th ed, London, Prentice-Hall.
- Turban, Efraim, dkk. (2007). *Information Tecnology For Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. Wiley, New Jersey.
- Weber J.A. (2000) "Partnering with distributors to stimulate sales: a case study", *Journal of Business and Internetal Marketing* VOL. 15 NO. 2/3 2000, pp. 154-162.
- Webster Jr .F.E. (1992)."The Changing Role of Marketing in The Corporation", *Journal of Marketing* vol.56 (October).pp.117.
- Young. Tom., 2002, "Increasing Sales Force Performance", *Industrial Distribution*, July, pp.30