

**ANALISIS KEMAMPUAN PELAYANAN TERHADAP PRESTASI  
KERJA PEGAWAI PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU DAN PENANAMAM MODAL  
KABUPATEN PINRANG**



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEMAMPUAN PELAYANAN  
TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI  
PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL  
KABUPATEN PINRANG

NAMA MAHASISWA : HASNI  
NOMOR STAMBUK : 45 10 012 237  
FAKULTAS : EKONOMI  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
(Dr. SUKMAWATI, M. SE., M.Si.)

  
(SERI SURIANI, SE., M.Si.)

MENGETAHUI DAN MENGESAHKAN  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BOSOWA

KETUA PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN

  
(Dr. H. A. ARIFUDDIN MANE, SE., M.Si., SH., MH.)

  
(SERI SURIANI, SE., M.Si.)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HASNI

NIM : 45 10 012 237

Fakultas : EKONOMI

Prodi : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya secara jelas. Apabila dikemudian hari terbukti merupakan plagiat, duplikat, atau tiruan maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Bosowa Makassar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Makassar, Januari 2015

Yang membuat pernyataan



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wataalah, yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat rampung tepat pada waktu yang direncanakan walaupun masih dalam bentuk yang sederhana. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu dari seluruh rangkaian persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar.

Penulis sadar bahwa dengan keterbatasan kemampuan yang dimiliki, apa yang tertuang dalam skripsi ini, baik isi maupun teknik penulisan, masih memiliki kekurangan. Untuk itu, masukan-masukan yang bersifat konstruktif masih sangat diharapkan.

Selesainya penyusunan skripsi ini, berkat adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan arahan serta dukungan penuh. Untuk itu, pada kesempatan ini ucapan terima kasih dan penghargaan, khususnya penulis berikan kepada :

1. Prof.Dr.Ir. H M Saleh Pallu, M.Eng selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak A. Arifuddin Mane, SE, M.Si, SH, MH sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.

3. Seri Suriani, SE, M.Si sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar yang telah membantu selama dalam perkuliahan hingga selesainya studi ini.
4. DR. Sukmawati Mardjuni, SE, M.Si dan Seri Suriani, SE, M.Si, selaku pembimbing I dan II penulis, yang telah membimbing dan mengarahkan kearah penyempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf pada Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar yang telah banyak membantu, memberikan bekal utama pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah.
6. KepalaBadanPelayananPerizinanTerpadudanPenanaman Modal seluruh staf yang telah menyetujui izin penelitian dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
7. Kedua orang tua tercinta (IbundaSubudanAyahandaLundu), beserta seluruh saudara penulis yang selalu memberikan spirit dan tentunya doa yang tak pernah usai diucapkan.
8. Bapak Abdul Hamid S.Pd, dan Ibu Harmi S,Pd yang tiada henti-hentinya memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
9. Ucapan terima kasih kepada rekan-rekan Mahasiswa yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Rasanya sampai kapanpun takkan pernah penulis mampu membalas atas semua kebaikan yang telah diberikan dari orang-orang yang telah penulis sebutkan di atas. Untuk itu kepada semua orang yang telah penulis sebutkan di

atas penulis ucapkan terima kasih teriring doa semoga Allah Subhanahu  
Wataalah membalas segala budi baik kalian.

Harapan terakhir dari penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan  
arti dalam memperkaya khasanah keilmuan para pembaca yang selalu haus dan  
lapar dengan ilmu pengetahuan.

Makassar, Januari 2015



*[Handwritten signature]*  
Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL .....	
HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PENGESAHAN .....	
PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manfaat Penelitian .....	7
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.3 Pengertian Kepuasan Kerja .....	12
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	12
2.1.5 Kinerja Pegawai .....	15
2.1.6 Pengertian Kondisi Kerja .....	18
2.1.7 Pengertian Promosi .....	25
2.1.8 Pengertian Rekan Sekerja .....	29
2.1.9 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai .....	30
2.2 Kerangka Pikir .....	31
2.3 Hipotesis .....	33

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Daerah dan Waktu Penelitian .....34

3.2 Metode Pengumpulan Data.....34

3.3 Jenis dan Sumber Data .....35

3.4 Metode Analisis.....35

3.5 Definisi Operasional.....35

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Singkat Tempat Penelitian .....37

4.2 Struktur Organisasi.....40

4.3 Fungsi dan Tugas.....41

4.4 Data Hasil Penelitian.....46

    4.4.1 Gambaran Umum Responden .....46

    4.4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....49

    4.4.3 Analisis Uji Instrumen Penelitian .....53

4.5 Pembahasan.....59

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....61

5.2 Saran-saran.....61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Nomor	Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang Tahun 2015 .....	3
4.1	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
4.2	Distribusi responden berdasarkan usia .....	47
4.3	Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	48
4.4	Tanggapan Responden Dari Hasil Kuesioner Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (X) .....	49
4.5	Tanggapan Responden Dari Hasil Kuesioner Terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y) .....	51
4.6	Uji Multikolinieritas .....	53
4.7	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	56
4.8	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	57
4.9	Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Skema	Halaman
2.1	Kerangka Pikir .....	32
4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang .....	41
4.2	Grafik Scatterplot .....	54
4.3	Grafik normal probability plot.....	55



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka pencapaian tujuan nasional, diperlukan adanya pegawai negeri sipil yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta kepada Negara dan Pemerintah, yang bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawab untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan.

Karyawan atau pegawai yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Hamid, et al., (2003: 40).

Pengertian di atas, menggambarkan bahwa penyempurnaan di bidang personalia hanya selalu mendapat perhatian untuk menuju karyawan yang profesional dengan berbagai pendekatan dan kebijaksanaan. Untuk itu, diperlukan adanya pembinaan, penyadaran, dan kemauan kerja yang tinggi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Apabila karyawan penuh kesadaran bekerja optimal maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja, dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian

pembinaan dan tindakan nyata agar upaya peningkatan prestasi kerja dan loyalitas karyawan dapat menjadi kenyataan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan atau pegawai adalah kepuasan kerja karyawan atau pegawai. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Martoyo (2000:142). Dalam hal kepuasan kerja, Gilmer (1966:23) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. As'ad (2003: 114).

Sementara itu, menurut Heidjrachman dan Husnan mengemukakan beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan pegawai, yakni: gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat. Heidjrachman dan Husnan (2002: 194).

Menurut Loeke (2002: 211), kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan

adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Merujuk pada berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam rangka peningkatan kinerjanya adalah: (a) faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan, kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan; (b) faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya; (c) faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi. Jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya; (d) faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya. Persoalannya adalah bagaimanakah pengaruh faktor kepuasan, yaitu: promosi, kondisi kerja, dan sikap rekan sekerja terhadap kinerja pegawai yang terjadi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan kerja itu pengaruhnya terhadap kinerja karyawannya.

Merespon perihal tersebut diatas, Pemerintah Kabupaten Pinrang, sekaligus dalam rangka penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007

tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ditetapkanlah Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar. Dengan dikeluarkannya kebijaksanaan tersebut dimana salah satu perangkat daerah yang dibentuk adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang di singkat (Kan. PTPM). Dimana Instansi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal memiliki sejumlah pegawai sesuai dengan ferifikasi tingkat pendidikan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1

**JUMLAH PEGAWAI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN PINRANG  
Tahun 2015**

Tahun	Jumlah Pegawai	Jabatan
2002	20	4
2013	22	4
2014	24	4

Sumber data : BP2TPM 2012 - 2014

Dimana dengan melalui Badan tersebut masyarakat dalam mengurus perizinan hanya perlu mendatangi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman untuk mengurus perizinan, yang menjadi urusan dari penyerahan sebahagian kewenangan yang diberikan melalui Peraturan Bupati.

Bertitik tolak pada uraian diatas, maka penulis mengambil judul "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang"

## 1.2 Masalah Pokok

Berdasarkan uraian diatas maka, masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal kabupaten Pinrang."

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Sebagai masukan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang dalam upaya peningkatan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Sebagai bahan masukan bagi pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang meningkatkan kinerja pegawai.
3. Sebagai acuan dan bahan pustaka bagi pihak - pihak yang melakukan penelitian pada obyek yang sama.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kerangka Teori

##### 2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memiliki peranan vital dalam suatu organisasi/perusahaan keberhasilan suatu organisasi didukung oleh sumber daya manusia yang dimilikinya. Beberapa pendapat yang menjelaskan defenisi sumber daya manusia adalah antara lain :

Menurut Faustino Cardoso Gomes (2003 : 1), Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yakni:

- a. Sumber daya manusia (*human resource*) dan
- b. Sumber daya non manusia (*non human resource*)

Kemudian menurut Handari Nawawi (2001 : 37), sumber daya manusia adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain lain.

Uraian mengenai manusia sebagai sumber daya menunjukkan bahwa manusia adalah makhluk yang unik dan kompleks, yang dalam bekerja dilingkungan sebuah perusahaan atau instansi pemerintah harus diperlakukan dengan kualitas kehidupan kerja yang baik agar memungkinkannya bekerja secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan sumber daya manusia adalah keseluruhan kemampuan personel dalam menyelesaikan tugas atau kegiatannya sehingga dapat mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dikatakan efektif jika seseorang mampu bekerja dengan tepat, sedangkan efisien adalah apabila seseorang mampu melaksanakan tugas dengan benar, ini mengandung pengertian bahwa efisiensi yaitu pencapaian hasil yang maksimal dengan mempergunakan sumber daya yang minimal atau terbatas.

### **2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu instansi pemerintahan disamping faktor lain seperti keuangan dan anggaran. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam instansi yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia yang sering juga disebut dengan manajemen personalia oleh para penulis diartikan secara berbeda.

Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya lainnya seperti modal, teknologi dan uang sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting.

Manajemen sumber daya manusia juga merupakan program aktivitas untuk mendapatkan sumber daya manusia, mengembangkan, memelihara dan mendayagunakannya untuk mendukung organisasi mencapai tujuannya. Program yang berkenaan dengan usaha mendapatkan sumber daya manusia dilakukan

dengan berbagai kegiatan spesifik seperti analisis jabatan, perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, penyeleksian, penempatan dan berbagai topik yang berkaitan dengannya, seperti pengertian dan fungsi manajemen sumber daya manusia.

Manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional perlu dilakukan, agar karyawan bekerja secara produktif, pengelolaan pegawai secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan, penalaran dan pengembangan kinerja.

Sumber daya manusia atau human resource dalam konteks bisnis adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan atau *employee*. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan kebijakan (*policy*) dan praktek - praktek yang perlu dilaksanakan oleh yang perlu dilaksanakan oleh manajer mengenai aspek - aspek sumber daya manusia dari manajemen kerja. Diperlukan waktu yang panjang untuk memahami manajemen sumber daya manusia.

Secara sederhana pengertian manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan satu - satunya sumber

daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya.

Cara sistematis mempelajari manajemen sumber daya manusia adalah dimulai dengan memahami defenisinya dan kemudian konteksnya. Tiga defenisi sebagai perbandingan dapat dikemukakan sebagai berikut.

Menurut Amstrong (2001 : 6) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia secara sederhana yaitu bagaimana orang - orang dapat dikelola dengan cara yang terbaik dalam kepentingan organisasi.

Menurut Tohardi (2002 : 12) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah segala potensi yang ada pada manusia baik berupa akal pikiran, tenaga, keterampilan, emosi dan sebagainya yang dapat digunakan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasi atau perusahaan.

Menurut Kenooy (2001 : 6) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu metode memaksimalkan hasil dari sumber daya tenaga kerja dengan mengintegrasikan manajemen sumber daya manusia kedalam strategi bisnis.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002 : 2) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap penggandaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Mulia Nasution (1996 : 1) mengemukakan bahwa manajemen adalah aktivitas, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan

pengkoordinasian dengan mempergunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Pengertian manajemen personalia menurut Flipppo (1996 : 5) bahwa manajemen personalia adalah 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.

Berbicara masalah sumber daya manusia sebenarnya dapat kita lihat dari dua aspek yakni kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia (penduduk) yang kurang penting kontribusinya dalam pembangunan dibandingkan dengan aspek kualitas bahkan kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas yang baik akan menjadi beban pembangunan suatu bangsa. Sedangkan kualitas menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun non fisik (kecerdasan dan mental). Oleh sebab itu untuk kepentingan akselerasi suatu pembangunan dibidang apapun, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan suatu prasyarat utama.

Dalam teori manajemen banyak ditemukan berbagai defenisi dan penjelasan tentang konsep manajemen yang sering berbeda satu dengan yang lainnya. Defenisi itu dikemukakan dalam visi, misi, kapasitas pengalaman praktek, kultur dan lingkup organisasi. Tetapi, benang merah yang dapat ditarik dari sekian banyak defenisi akan manajemen sumber daya manusia tersebut adalah, bahwa manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan cara pengelolaan sumber daya insani dalam organisasi dan lingkungan yang mempengaruhinya agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi

pencapaian tujuan organisasi. Dengan kata lain kegiatan manajemen dilaksanakan dalam proses menyeluruh, lbungan dan dilakukan secara formal.

### 2.1.3 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1999:25) kepuasan adalah perasaan lg gembira, lega karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Tjiptono (2000:45) bahwa kepuasan pelanggan dinyatakan sebagai ratio (perbandingan) litas jasa yang didapat atau dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan.

Menurut Wijono, (1999:65) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang mempunyai hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Menurut Wexley (1997:34). Kepuasan kerja secara umum dapat iiberi batasan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kemudian oleh Yroom (1964:23) dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Fiffin (1958:55) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dengan sesama karyawan.

### 2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh pekerjaan semata, melainkan juga faktor-faktor sosial dan diri individu karyawan itu sendiri.

Kepuasan kerja bagi karyawan sangat diperlukan karena kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan produktivitas. Adanya ketidakpuasan pada para

karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri.

Wexley dan Yukl (1997:33) mengemukakan bahwa ketidakpuasan akan memunculkan dua macam perilaku yaitu penarikan diri (*turnover*) atau perilaku agresif (sabotase, kesalahan yang disengaja, perselisihan antar karyawan dan atasan, dan juga pemogokan) sehingga menyebabkan menurunnya tingkat produktivitas.

Sedangkan menurut Robbins (1991:78) karyawan mengekspresikan ketidakpuasannya dengan empat cara yaitu sebagai berikut;

Pertama keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan di tempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya (misalnya terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi tersebut dapat berubah. Keempat, menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik.

Menurut Robbins (1991:57) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja, dan kesempatan untuk maju. Faktor-faktor individual yang berpengaruh adalah kebutuhan-kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai dan sifat-sifat kepribadian dan pengalaman masa lampau.

Dari berbagai pendapat tentang kepuasan kerja yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

- a. Faktor individual, meliputi kebutuhan yang dimiliki, nilai yang dianut dan sifat kepribadian.
- b. Faktor diluar individu yang berhubungan dengan pekerjaan meliputi:
  1. Pekerjaan itu sendiri (*work*), termasuk tugas-tugas yang diberikan, variasi dalam pekerjaan, kesempatan untuk belajar, dan banyaknya pekerjaan.
  2. Mutu pengawasan dan pengawas (*supervision*), termasuk didalamnya hubungan antara karyawan dengan atasan, pengawasan kerja dan kualitas kerja.
  3. Rekan sekerja (*co-workers*), meliputi hubungan antar karyawan.
  4. Promosi (*promotion*), berhubungan erat dengan masalah kenaikan pangkat atau jabatan, kesempatan untuk maju, pengembangan karir.
  5. Gaji yang diterima (*pay*), meliputi besarnya gaji, kesesuaian gaji dengan pekerjaan.
  6. Kondisi kerja (*working conditions*), meliputi jam kerja, waktu istirahat, lingkungan kerja, keamanan dan peralatan kerja.
  7. Perusahaan dan manajemen (*company and management*), berhubungan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan perusahaan, perhatian perusahaan kepada kepentingan karyawannya dan sistem penggajian.
  8. Keuntungan bekerja di perusahaan tersebut (*benefits*), seperti pensiun, jaminan kesehatan, cuti, THR (Tunjangan Hari Raya) dan tunjangan sosial lainnya.

9. Pengakuan (*recognition*), seperti pujian atas pekerjaan yang telah dilakukan, penghargaan terhadap prestasi karyawan dan juga kritikan yang membangun.

### 2.1.5 Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Rivai dan Basri (2005:67) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005:17) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Definisi kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam). Faustino Cardosa Gomes dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005:9) mengemukakan definisi kerja

sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktivitas, sedangkan menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut T. Hani Handoko (2001:235), penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing - masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang

diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu. Timpe (1993 : 3).

Kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata - rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Pendapat di atas didukung oleh pernyataan dari Sunarto (2003:34), yaitu : Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan (trust) timbal balik yang tinggi di antara anggota -anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen.

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi.

Menurut Dessler (1997:23), kinerja merupakan prosedur yang meliputi (1) penetapan standar kinerja; (2) penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini; (3) memberi umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi.

Mengenai ukuran-ukuran kinerja pegawai, Ranupandojo dan Husnan (2000:66) menjelaskan secara rinci sejumlah aspek yang meliputi:

1. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja diukur dengan indikator ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja. Kualitas kerja meliputi ketepatan, ketelitian, kerapian dan kebersihan hasil pekerjaan.
2. Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja meliputi output, serta perlu diperhatikan pula tidak hanya output yang rutin saja, tetapi juga seberapa cepat dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra.
3. Dapat tidaknya diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati.
4. Sikap yaitu sikap terhadap pegawai perusahaan dan pekerjaan serta kerjasama.

#### **2.1.6 Pengertian Kondisi Kerja**

Menurut Stewart and Stewart, (1983: 53) Kondisi Kerja adalah *Working condition can be defined as series of conditions of the working environment in which become the working place of the employee who works there*. Yang kurang lebih dapat diartikan kondisi kerja sebagai serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut. Yang dimaksud disini adalah kondisi kerja yang baik yaitu nyaman dan mendukung pekerja untuk dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Meliputi segala sesuatu yang ada di

lingkungan karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja, serta keselamatan dan keamanan kerja, temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Newstrom (1996:469) *Work condition relates to the scheduling of work-the length of work days and the time of day (or night) during which people work* yang kurang lebih berarti bahwa kondisi kerja berhubungan dengan penjadwalan dari pekerjaan, lamanya bekerja dalam hari dan dalam waktu sehari atau malam selama orang-orang bekerja. Oleh sebab itu kondisi kerja yang terdiri dari faktor-faktor seperti kondisi fisik, kondisi psikologis, dan kondisi sementara dari lingkungan kerja, harus diperhatikan agar para pekerja dapat merasa nyaman dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.

#### Jenis Kondisi Kerja :

##### 1. Kondisi Fisik dari lingkungan kerja

Kondisi fisik dari lingkungan kerja di sekitar karyawan sangat perlu diperhatikan oleh pihak badan usaha, sebab hal tersebut merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menjamin agar karyawan dapat melaksanakan tugas tanpa mengalami gangguan. Memperhatikan kondisi fisik dari lingkungan kerja karyawan dalam hal ini berarti berusaha menciptakan kondisi lingkungan kerja yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para karyawan sebagai pelaksanaan kerja pada tempat kerja tersebut.

Kondisi fisik dari lingkungan kerja menurut Newstrom (1996:469) adalah *among the more obvious factors that can affect the behavior of workers are the physical conditions of the work environment, including the level of*

*lighting, the usual temperature, the level of noise, the amounts and the types of airborne chemicals and pollutants, and aesthetic features such as the colors of walls and floors, and the presence (or absence) of art work, music, plants decorative items.*

Yang kira-kira berarti bahwa faktor yang lebih nyata dari faktor-faktor yang lainnya dapat mempengaruhi perilaku para pekerja adalah kondisi fisik, dimana yang termasuk didalamnya adalah tingkat pencahayaan, suhu udara, tingkat kebisingan, jumlah dan macam-macam radiasi udara yang berasal dari zat kimia dan polusi-polusi, ciri-ciri estetis seperti warna dinding dan lantai dan tingkat ada (atau tidaknya) seni didalam bekerja, musik, tumbuh-tumbuhan atau hal-hal yang menghiasi tempat kerja.

Menurut Handoko (1995:84), lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, yang meliputi temperatur, kelembaban udara, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau-bauan, warna dan lain-lain yang dalam hal ini berpengaruh terhadap hasil kerja manusia tersebut.

## **1. Faktor-faktor lingkungan kerja meliputi:**

### **a. Illumination**

Menurut Newstrom (1996:469), cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi para karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja. Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu: cahaya yang berasal dari sinar matahari dan cahaya buatan berupa lampu. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Dengan penerangan yang baik para karyawan akan dapat bekerja dengan cermat dan teliti sehingga

hasil kerjanya mempunyai kualitas yang memuaskan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan kurang jelas, sehingga pekerjaan menjadi lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan dari badan usaha sulit dicapai.

**b. Temperature**

Menurut Newstrom (1996:534), bekerja pada suhu yang panas atau dingin dapat menimbulkan penurunan kinerja. Secara umum, kondisi yang panas dan lembab cenderung meningkatkan penggunaan tenaga fisik yang lebih berat, sehingga pekerja akan merasa sangat letih dan kinerjanya akan menurun.

**c. Noise**

Menurut newstrom (1996: 478) bising dapat didefinisikan sebagai bunyi yang tidak disukai, suara yang mengganggu atau bunyi yang menjengkelkan suara bising adalah suatu hal yang dihindari oleh siapapun, lebih-lebih dalam melaksanakan suatu pekerjaan, karena konsentrasi perusahaan akan dapat terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak timbul kesalahan ataupun kerusakan sehingga akan menimbulkan kerugian.

**d. Motion**

Menurut Newstrom (1996:476) kondisi gerakan secara umum adalah getaran. Getaran-getaran dapat menyebabkan pengaruh yang buruk bagi

kinerja, terutama untuk aktivitas yang melibatkan penggunaan mata dan gerakan tangan secara terus-menerus.

**e. Pollution**

Menurut Newstrom (1996:476) pencemaran ini dapat disebabkan karena tingkat pemakaian bahan-bahan kimia di tempat kerja dan keanekaragaman zat yang dipakai pada berbagai bagian yang ada di tempat kerja dan pekerjaan yang menghasilkan perabot atau perkakas. Bahan baku-bahan baku bangunan yang digunakan di beberapa kantor dapat dipastikan mengandung bahan kimia yang beracun. Situasi tersebut akan sangat berbahaya jika di tempat tersebut tidak terdapat ventilasi yang memadai.

**f. Aesthetic Factors**

Menurut newstrom (1996:476) faktor keindahan ini meliputi: musik, warna dan bau-bauan. Musik, warna dan bau-bauan yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

**2. Kondisi psikologis dari lingkungan kerja**

Rancangan fisik dan desain dari pekerjaan, sejumlah ruangan kerja yang tersedia dan jenis-jenis dari perlengkapan dapat mempengaruhi perilaku pekerja dalam menciptakan macam-macam kondisi psikologi.

Menurut newstrom (1996:494) *Psychological conditions of the work environment that can affect work performance include feelings of privacy or crowding, the status associated with the amount or location of workspace, and the amount of control over the work environment.* Kondisi psikologis dari lingkungan

kerja dapat mempengaruhi kinerja yang meliputi perasaan yang bersifat pribadi atau kelompok, status dihubungkan dengan sejumlah lokasi ruang kerja dan sejumlah pengawasan atau lingkungan kerja.

**Faktor-faktor dari kondisi psikologis meliputi:**

**a. Feeling of privacy**

Menurut Newstrom (1996:478), privasi dari pekerja dapat dirasakan dari desain ruang kerja. Ada ruang kerja yang didesain untuk seorang pekerja, adapula yang didesain untuk beberapa orang, sehing penyelia untuk mengawasi interaksi antar karyawan.

**b. Sense of status and impotence**

Menurut Newstrom (1996: 478), para karywan tingkat bawah senang dengan desain ruang yang terbuka karena memberi kesempatan kepada karyawan untuk berkomunikasi secara informal. Sebaliknya para manajer merasa tidak puas dengan desain ruang yang terbuka karena banyak gangguan suara dan privasi yang dimiliki terbatas.

**3. Kondisi sementara dari lingkungan kerja**

Menurut Newstrom (1996:480), *"The temporal condition-the time structure of the work day. Some of the more flexible work schedules have developed in an effort to give workers a greater sense of control over the planning and timing of their work days"* Kondisi sementara meliputi stuktur waktu pada hari kerja. Mayoritas dari pekerja bekerja dengan jadwal 5-9 jam dimana pekerja akan diberi waktu 1 jam untuk istirahat dan makan siang. Faktor-faktor dari kondisi sementara meliputi:

**a. Shift**

Menurut Newstrom (1996:481) dalam satu hari sistem kerja shift dapat dibagi menjadi 3 yaitu shift pagi, shift sore, dan shift malam. Dan berdasarkan banyak penelitian bahwa shift malam dianggap banyak menimbulkan masalah seperti stres yang tinggi, ketidakpuasan kerja dan kinerja yang jelek.

**b. Compressed work weeks**

Menurut Newstrom (1996:481), maksudnya adalah mengurangi jumlah hari kerja dalam seminggu, tetapi menambah jumlah jam kerja perhari. Mengurangi hari kerja dalam seminggu mempunyai dampak yang positif dari karyawan yaitu karyawan akan merasa segar kembali pada waktu bekerja karena masa liburnya lebih lama dan juga dapat mengurangi tingkat absensi dari karyawan.

**c. Flextime**

Menurut Newstrom (1996:481) adalah suatu jadwal kerja dimana karyawan dapat memutuskan kapan mulai bekerja dan kapan mengakhiri pekerjaannya selama karyawan dapat memenuhi jumlah jam kerja yang ditetapkan oleh badan usaha. Bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Kondisi kerja dipandang mempunyai peranan yang cukup penting terhadap kenyamanan, ketenangan, dan keamanan kerja. Terciptanya kondisi kerja yang nyaman akan membantu para karyawan untuk bekerja dengan lebih giat sehingga produktivitas dan kepuasan kerja bisa lebih meningkat. Kondisi kerja yang baik merupakan kondisi kerja yang bebas dari

gangguan fisik seperti kebisingan, kurangnya penerangan, maupun polusi serta bebas dari gangguan yang bersifat psikologis maupun temporary seperti privasi yang dimiliki karyawan tersebut maupun pengaturan jam kerja.

### 2.1.7 Pengertian promosi

Banyak orang menganggap bahwa promosi dan pemasaran mempunyai pengertian yang sama, dimana sebenarnya promosi hanya merupakan salah satu bagian dari kegiatan pemasaran. Walaupun promosi sering dihubungkan dengan penjualan tetapi kenyataannya promosi mempunyai arti yang lebih luas dari penjualan karena penjualan hanya berhubungan dengan pertukaran hak milik yang dilakukan oleh tenaga penjual, sedangkan promosi adalah setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberitahukan, membujuk atau mempengaruhi konsumen untuk tetap menggunakan produk yang dihasilkan perusahaan tersebut. Pengertian promosi yang dikemukakan oleh Philip Kotler adalah sebagai berikut :  
*"Promotion encompasses all the tools in the marketing mix whose major is persuasive communication".*

Promosi meliputi semua alat-alat dalam kombinasi pemasaran yang peranan utamanya adalah untuk mengadakan komunikasi yang sifatnya membujuk promosi merupakan suatu proses komunikasi dari penyampaian amanat atau berita tentang produk/barang atau jasa dari penjual kepada para pembeli potensial (konsumen).

Promosi adalah bersangkutan dengan metode komunikasi yang ditujukan kepada pasar yang menjadi target tentang produk yang tepat yang dijual pada tempat yang tepat dengan harga yang tepat. Promosi mencakup penjualan oleh

perseorangan, penjualan massal dan promosi penjualan. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut diatas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa promosi adalah usaha-usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempengaruhi konsumen supaya membeli produk yang dihasilkan ataupun untuk menyampaikan berita tentang produk tersebut dengan jalan mengadakan komunikasi dengan para pendengar (*audience*) yang sifatnya membujuk. Pada prakteknya walaupun pelaksanaan promosi ini umumnya dilakukan oleh para penjual/produsen, pihak pembeli atau calon pembeli kadang-kadang ada kalanya secara sadar atau tidak sadar juga telah melakukan promosi, misalnya bila mereka menginginkan suatu informasi/keterangan mengenai harga, kualitas dan sebagainya dari pihak penjualan. Contohnya dalam keadaan kehidupan sehari-hari ada kalanya pada saat berbincang-bincang orang menyinggung produk atau juga tertentu, umumnya mengatakan keinginannya membeli rumah atau mengatakan bahwa besok malam film di Juwita sangat bagus, maka dalam hal ini orang tersebut telah melaksanakan kegiatan - kegiatan promosi.

Seperti telah dikatakan di atas, tujuan dasar dilaksanakannya promosi adalah untuk mempengaruhi konsumen supaya membeli produk yang dihasilkan penjual. Suatu promosi yang dilaksanakan tanpa mempunyai tujuan sama saja dengan melaksanakan pekerjaan yang sia-sia. Tujuan promosi merupakan dasar dalam membuat keseluruhan program promosi yang akan dijalankan oleh perusahaan dalam rangka mencapai apa yang diinginkannya, kemudian akan menyusul langkah-langkah selanjutnya. Sebenarnya setiap perusahaan yang memiliki program promosi bila dilihat secara nyata bahwa tujuan dari pada

promosi masing-masing sering tidak sama rata sama lainnya. Akan tetapi pada umumnya suatu promosi mempunyai tujuan antara lain sebagai berikut:

### 1. Penampakkan.

Salah satu tujuan penting dari promosi adalah promosi tersebut harus dapat menyampaikan pesan pada sejumlah calon pembeli yang dituju atau yang ditargetkan, dengan demikian perusahaan harus memilih *mane yens* dapat dicapai ke pembeli yang dituju tersebut. Dalam rangka penampakkan ini perlu diperhatikan langkah langkah sebagai berikut:

- Menentukan calon pembeli yang dituju atau yang di targetkan.
- Menentukan jumlah calon pembeli yang dituju.
- Memilih media yang paling sesuai untuk dapat mencapai calon pembeli tersebut.

### 2. Perhatian

Promosi harus dapat menarik perhatian konsumen atau calon pembeli yang dituju, namun seringkali sangat sukar untuk menarik perhatian calon pembeli terhadap promosi yang kita lakukan disebabkan adanya sedemikian banyak promosi yang dilakukan pula oleh perusahaan lainnya, sehingga perhatian calon pembeli tidak hanya terpusat pada promosi yang dilakukan oleh perusahaan lainnya yang meliputi sejumlah edvertensi, promosi penjualan dan usaha-usaha promosi lainnya. Jadi perusahaan dihadapkan pada masalah bagaimana agar promosi yang dilakukan oleh perusahaan lainnya. Cara yang dapat dilakukan untuk menarik perhatian calon pembeli misalnya memberikan sponsor untuk suatu acara tertentu, penggunaan orang yang sudah populer di

mata masyarakat dalam reklamenya, menonjolkan apa yang lebih menjadi keistimewaan produknya yang tidak terdapat pada produk lainnya, dan lain sebagainya.

### 3. Pemahaman

Tujuan promosi lainnya dari promosi ialah pemahaman yang dicapai pada waktu calon pembeli menginterpretasikan pesan yang sampai kepadanya. Calon pembeli sering kali tidak dapat memahami promosi yang tidak direncanakan dengan baik atau yang dapat menarik perhatian, kadang-kadang perubahan dari media yang digunakan dapat menyebabkan pesan yang disampaikan menjadi tidak jelas sehingga dalam merubah penggunaan media kita juga harus melibat apakah perlu diadakan perubahan pesan. Dengan demikian perusahaan harus yakin bahwa pesan yang disampaikan melalui media itu jelas dan dapat menarik perhatian, karena banyak perusahaan mempromosikan berbagai macam produknya, calon pembeli banyak tertarik, mengingat dan memahami beberapa promosi dari sekian banyak promosi yang ada.

### 4. Perubahan Sikap

Setelah promosi dapat dipahami oleh calon pembeli, maka perusahaan mengharapkan suatu tanggapan dari calon pembeli terhadap promosi tersebut. Setiap perusahaan harus menyesuaikan promosinya dengan produk yang dihasilkannya untuk dapat merubah sikap calon pembeli yang ditujunya, misalnya perubahan agar pembeli mengalihkan pembeliannya dari produk perusahaan lain ke produk yang dihasilkan oleh perusahaannya. Banyak

perusahaan menggunakan advertensi merubah sikap calon pembeli yang ditujukannya, advertensi belum tentu dapat menyebabkan sebagian besar pembeli untuk segera melakukan pembeliannya.

## 5. Tindakan

Sesuai dengan tujuan akhir promosi adalah untuk meningkatkan hasil perusahaan melalui peningkatan hasil penjualan, maka tujuan promosi yang paling penting adalah untuk dapat menimbulkan tindakan dari calon pembeli yang ditujunya, karena hal ini menandakan berhasil atau tidaknya suatu promosi.

### 2.1.8 Pengertian Rekan Sekerja

Hubungan dengan rekan kerja dimaksudkan dengan pola interaksi yang terjalin antara individu dalam dunia kerja. Sedangkan interaksi menurut H. Bonner (1975:64) adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah dan memperbaiki perilaku individu yang lain atau sebaliknya. Dengan demikian, antara individu yang berinteraksi senantiasa merupakan hubungan timbal balik dan saling mempengaruhi secara timbal balik pula (Uripni dkk, 2003 ;29).

Hubungan dengan rekan kerja merupakan salah satu hal yang perlu dibangun dalam lingkup organisasi. Organisasi yang terbentuk berdasarkan adanya kumpulan dari banyak individu yang lebih dari 1 sehingga perlu dibangun kerjasama yang baik diantara sesama pelaku organisasi Rivai (2003;45). Hubungan rekan kerja pada dasarnya mencakup pandangan individu anggota organisasi tentang apa yang dipandang sebagai cara yang benar bagi mereka untuk

saling berhubungan, untuk mendistribusikan kekuasaan atau cinta ? Apakah hidup ini kooperatif atau kompetitif; individualistik, kolaboratif kelompok atau komunal ? Yang jelas terdapat dua dimensi dari aspek ini. Pertama, struktur hubungan manusiawi yang memiliki alternatif linealitas, kolateralitas, atau individualitas. Kedua, struktur hubungan organisasi yang mempunyai variasi otokrasi, paternalisme, konsultasi, partisipasi, delegasi, kolegialitas Schein (1991:45).

Hubungan dengan rekan kerja yang baik dipengaruhi oleh komunikasi yang terjalin dengan baik diantaranya begitupun pada tenaga perawat. Komunikasi ini sangat diperlukan dalam dunia kerja terutama terhadap pelaksanaan berbagai aktivitas kerja. Sebagaimana tujuan dari komunikasi adalah untuk memudahkan, dan melancarkan pelaksanaan kegiatan tertentu dalam mencapai suatu tujuan. Sehingga, dalam proses komunikasi terjadi suatu pengertian yang diinginkan bersama dan tujuan lebih mudah dicapai Uripni (2003 ; 5).

### **2.1.9 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai**

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sumberdaya manusia agar tercipta kinerja yang tinggi adalah faktor kepuasan, karena kinerja yang tinggi tidak akan tercapai tanpa adanya kepuasan kerja yang tinggi, maka upaya-upaya meningkatkan komitmen pegawai melalui pemenuhan kepuasan kerja karyawan yang efektif merupakan hal penting untuk diperhatikan. Kepuasan kerja adalah kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Dengan mengetahui faktor kepuasan yang diinginkan pegawai, maka akan memudahkan

pengelolaannya, sehingga kinerjanya dapat ditingkatkan atau setidaknya dipertahankan.

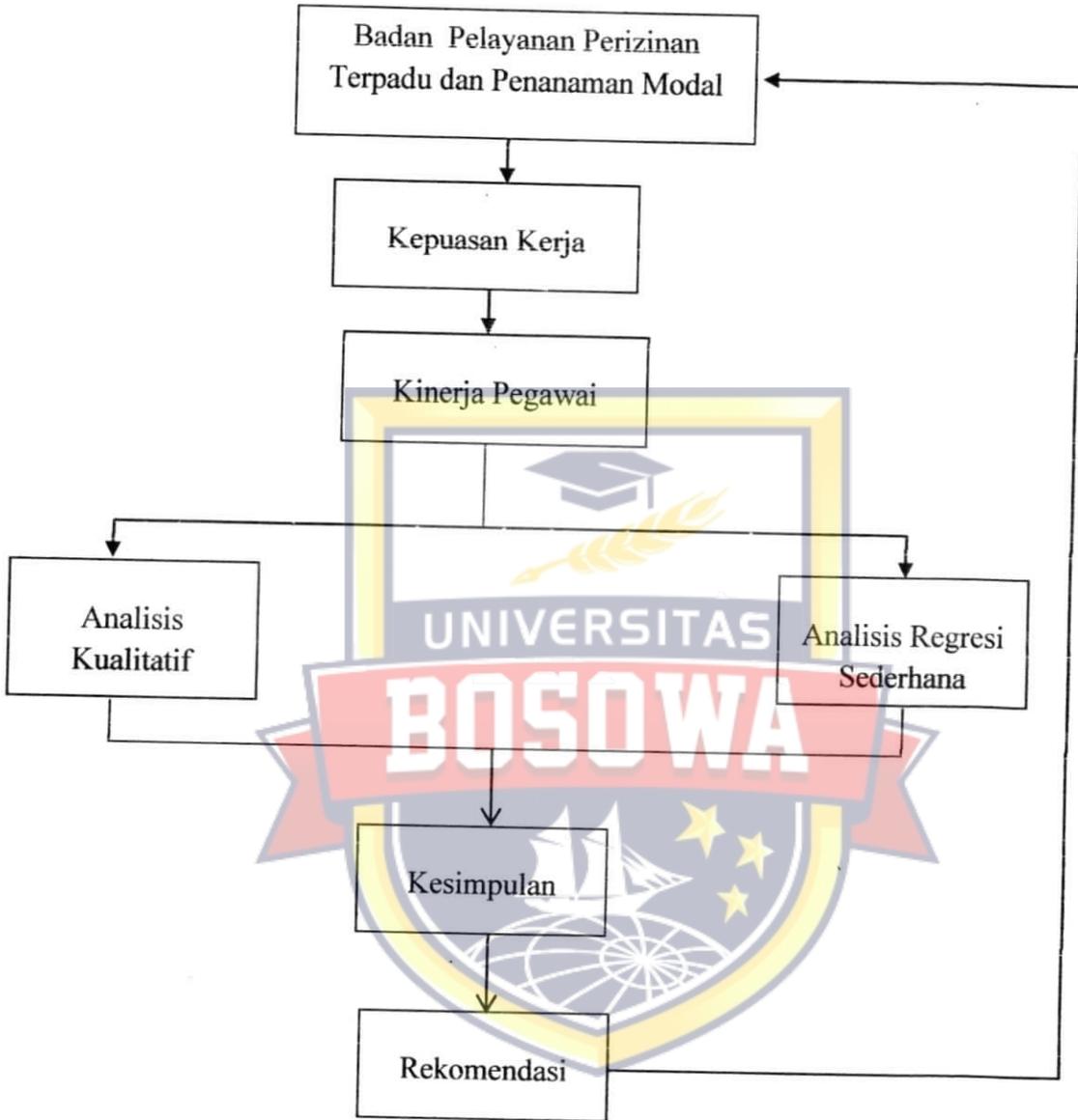
Faktor - faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan seberapa erat hubungan kepuasan kerja dengan kinerja, serta bagaimana sebaiknya upaya - upaya peningkatan kepuasan kerja dilaksanakan agar kinerja dapat ditingkatkan.

## 2. 2 Kerangka Pikir

Dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang memaksimalkan sumber daya manusia yang ada. Memperhatikan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Memperhatikan sarana dan prasarana yang ada dalam meningkatkan pelayanan ditunjang oleh sarana yang memadai untuk memperlancar dan mempercepat pekerjaan agar dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau lebih cepat dari jadwal yang telah ditentukan.

Untuk lebih jelasnya kerangka pikir dapat diuraikan dalam bentuk skema sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



### 2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan perumusan masalah, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

“Diduga bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang”.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Daerah dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang jl. Jenderal Sukawati Pinrang. Sedangkan jangka waktu penelitian dan masa penggarapannya diperkirakan kurang lebih 3 (Tiga) Bulan yakni dimulai bulan Maret sampai bulan Mei.

#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan dua metode yaitu :

- a. Penelitian pustaka (*Library Research*), adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada berbagai pustaka dengan membaca atau dengan mempelajari buku - buku literatur lainnya yang erat hubungannya dengan judul yang diajukan dengan masalah yang diteliti.
- b. Penelitian lapangan (*Field Resesarch*), adalah pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dengan menempuh cara sebagai berikut:
  1. Observasi, dilakukan dalam bentuk pengamatan secara langsung pada obyek penelitian sehubungan dengan pengumpulan data yang diperlukan.
  2. Wawancara, dilakukan dalam bentuk tanya jawab langsung dengan pimpinan dan pegawai kantor untuk mendapatkan data yang diperlukan.
  3. Quisioner, dilakukan dalam bentuk memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan obyek penelitian.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Kuantitatif yaitu yang diperoleh dalam bentuk angka-angka
- b. Data Kualitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi, baik secara lisan maupun tulisan.

Sumber data pada penelitian ini meliputi:

- a. Data Primer, yaitu data yang bersumber dari hasil observasi dan hasil wawancara dengan pimpinan dan pegawai kantor yang diteliti.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang bersumber dari dokumentasi dan laporan tertulis kantor yang dibuat secara berkala.

### 3.4 Metode Analisis

Untuk menganalisa data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka digunakan metode sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif.
2. Analisis Regresi sederhana dengan formula :

$$Y = a + bx$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Kerja  
 X = Kinerja Pegawai  
 a = Nilai Konstanta  
 b = Koefisien Regresi yang dicari

### 3.5 Defenisi Operasional

Adapun defenisi operasional yang digunakan untuk mendukung dan memberikan arah dalam penelitian ini adalah :

Secara eksplisit terdapat dua variable yaitu kepuasan kerja sebagai varibel bebas (x) dan kinerja pegawai sebagai variable terikat (Y).

- a. Kepuasan kerja adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang mempunyai hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.
- b. Kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang berbelit-belit, tidak transparan, dan perlu biaya extra. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lain hanya untuk mengurus suatu layanan perizinan. Tentu saja hal ini membuat masyarakat menjadi merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah, sehingga kinerja pelayanan umum secara keseluruhan menjadi buruk. Bagi kalangan dunia usaha masalah yang sering dikeluhkan adalah ketidak-jelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan ijin yang tidak pasti selesainya, sehingga biaya yang dikeluarkan pada akhirnya tinggi. Bagi masyarakat, kondisi ini menyebabkan kepercayaan kepada pemerintah menurun. Disisi lain lambangnya proses perizinan juga disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengaruh lingkungan kerja, rekan sekerja dan promosi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan tingkat kinerja pegawai.

Berdasarkan fakta ini Departemen Dalam Negeri meminta kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan perizinan yang terpadu dengan dikeluarkannya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Perizinan di daerah dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah. Sehubungan dengan itu dikeluarkan juga Keputusan Menteri Pendayagunaan

dibentuk adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang di singkat (Kan. PTPM).

Dimana dengan melalui Kantor tersebut masyarakat dalam mengurus perizinan hanya perlu mendatangi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal untuk mengurus perizinan, yang menjadi urusan dari penyerahan sebahagian kewenangan yang diberikan melalui Peraturan Bupati.

Yang menjadi permasalahan, bentuk-bentuk Pelayanan Perizinan Terpadu yang telah dibentuk tersebut, mulai dari proses pembentukannya saling berbeda model, ruang lingkup, mekanisme dan prosedurnya dari masing-masing pelayanan perizinan di daerah. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, untuk Kabupaten Pinrang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal harus memulai membangun dari awal (nol) kerana mulai dari penyerahan sebahagian kewenangan tentang perizinan, dan Prosedur Tetap / *Standar Operating Procedure* (SOP) melalui Peraturan Bupati, pembenahan Kantor (ruang kerja), pendanaan, Sarana dan Prasarana kerja yang harus berbasi komputerisasi dengan system Local Area Network, dukungan Sumber Daya Manusia Aparat yang perlu pelatihan khusus dalam bidang pelayanan perizinan masih perlu dibangun.

Disisi lain permasalahan dimana masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang berbelit-belit, tidak transparan, dan perlu biaya extra. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lain hanya untuk mengurus suatu layanan perizinan. Tentu saja hal ini membuat masyarakat menjadi merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah, sehingga kinerja pelayanan umum secara keseluruhan menjadi buruk.

Bagi kalangan dunia usaha masalah yang sering dikeluhkan adalah ketidak-jelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan ijin yang tidak pasti selesainya, sehingga biaya yang dikeluarkan pada akhirnya tinggi. Bagi masyarakat, kondisi ini menyebabkan kepercayaan kepada pemerintah menurun.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, untuk Kabupaten Pinrang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal harus memulai membangun dari awal (nol) karena mulai dari penyerahan sebahagian kewenangan tentang perizinan melalui Peraturan Bupati, pembenahan Kantor (ruang kerja), pendanaan, Sarana dan Prasarana kerja yang harus berbasis komputerisasi dengan *System Local Area Network*, dukungan Sumber Daya Manusia Aparat yang perlu pelatihan khusus dalam bidang pelayanan perizinan masih perlu dibangun.

#### 4.2 Struktur Organisasi

Pada setiap organisasi baik skala besar maupun kecil harus mempunyai struktur organisasi. Tujuannya agar setiap staf atau seluruh karyawan mengerti tentang sejauh mana *job description* yang diembannya sehingga dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara baik dan benar.

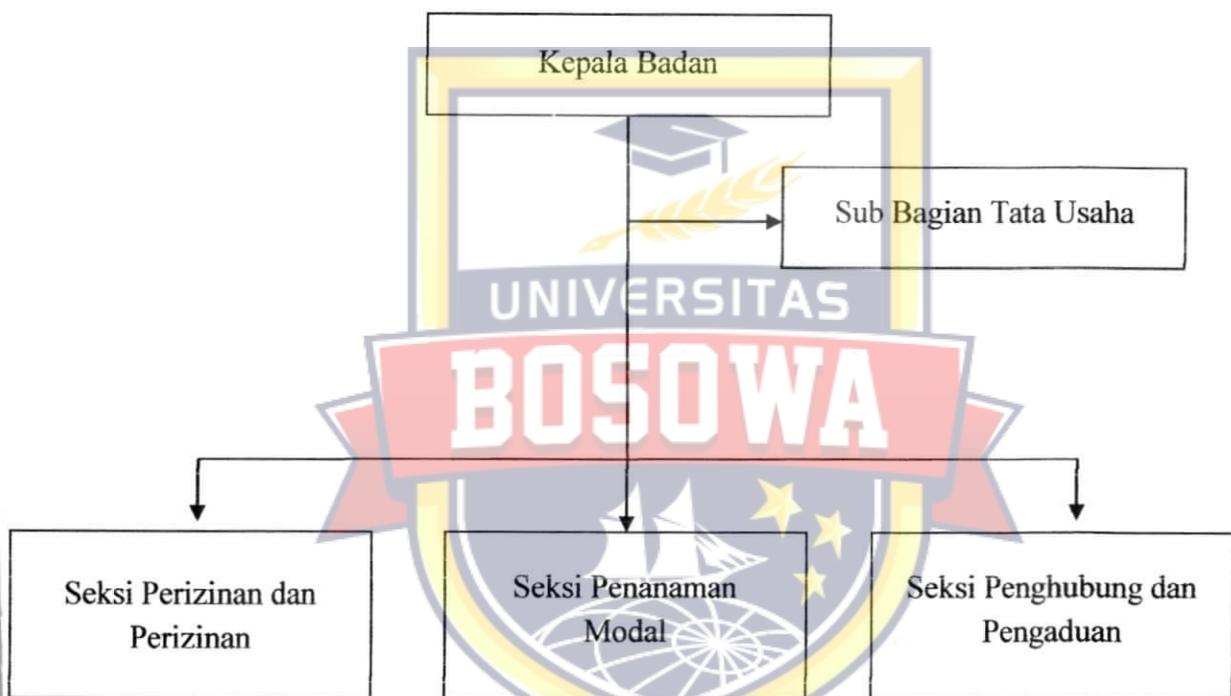
Dengan demikian struktur organisasi tidak lain adalah kerangka hubungan para karyawan dalam aktivitas mereka di dalam suatu ruang lingkup organisasi, dimana kegiatannya adalah tugas-tugas fungsi-fungsi dan tanggung jawab para anggota organisasi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 3 tahun 2008, Kantor Pelayanan

Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai struktur/perangkat organisasi yang terdiri dari 1 (satu) Kepala Tata Usaha dan 3 (tiga) Kepala Seksi dengan uraian sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

**STRUKTUR ORGANISASI BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN PINRANG**



Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal 2015

### 4.3 Fungsi dan Tugas

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pinrang Nomor 27, Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi, Kepala, Sub Bagian Tata Usaha dan Seksi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang Bab II Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Pasal 2, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal adalah unsur pembantu

Bupati sebagai pelaksana otonomi daerah dalam bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan penanaman modal, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam Pasal 3 disebutkan bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan umum dan pembangunan di Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Selanjutnya dalam Pasal 4 disebutkan bahwa Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada pasal 3, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai Fungsi:

- a. Pelaksana pelayanan perizinan sesuai kewenangan kantor;
- b. Pelayanan non perizinan;
- c. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal;
- d. Pelayanan terhadap penghubung dan pengaduan dibidang perizinan dan non perizinan;
- e. Pengelolaan urusan tata usaha kantor;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Selanjutnya dalam BAB IV Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan, Bagian kesatu, Kepala Kantor, pasal 6 disebutkan bahwa Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, penanaman modal, serta penghubung dan pengaduan.

Kemudian dalam Pasal 7 disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 6, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai fungsi:

- a. Perumusan perencanaan kebijakan teknis, pelaksana dan pengendalian di bidang perizinan dan non perizinanserta penanaman modal;
- b. Pembinaan di bidangperizinan dan penanaman modal;
- c. Pengoordinasiaan, pengawasan dan pembinaan jalannya pelayanann umum;
- d. Pemrosesan perizinan dan pengoordinasian dengan instansi terkait dalam rangka pemberian rekomendasi untuk kelancaran Pelayanan Perizinan Terpadu dan penanaman modal;
- e. Penyelenggaraan administrasi, evaluasi dan pelaporan guna memberikan masukan kepada Bupati;
- f. Penyelenggaraan penerimaan pendapatan serta urusan rumah tangga umum dan keuangan yang bersumber dari APBD;
- g. Pelaksana tugas lain yang diberikan pimpinan.

Pada bagian kedua, Sub Bagian Tata Usaha, Pasal 8 menyebutkan bahwa Sub Bagian Tata Usaha adalah unsur pelayanan teknis di bidang pembinaan administrasi, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Sub Bagian Tata Usaha, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor. Selanjutnya dalam pasal 9 disebutkan bahwa Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan urusan umum, administrasi kepegawaian dan keuangan;

- b. Menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan dan perlengkapan;
- c. Menyusun dan menyiapkan program kerja;
- d. Melaksanakan urusan ketatausahaan Kantor;
- e. Menyusun dan menyiapkan laporan kegiatan, pelaksanaan proses administrasi, penyusunan konsep Rancangan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- f. Melaksanakan proses administrasi dalam rangka penegakan peraturan perundang -undangan;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Pada bagian ketiga, Seksi Perizinan dan Non Perizinan, Pasal 10 menyebutkan bahwa Seksi Perizinan dan Non Perizinan adalah unsure pelaksanaan teknis di bidang perizinan dan non perizinan, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor. Selanjutnya dalam Pasal 11 disebutkan bahwa Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas :

- a. Menyusun mekanisme perizinan dan non perizinan;
- b. Menyusun tata laksana, prosedur pemrosesan pemberian perizinan dan legalitas perizinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima;
- c. Menyusun penetapan biaya kelayakan sesuai dengan tariff yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Melaksanakan studi kelayakan yang sifatnya teknis bersama instansi terkait dalam rangka pemrosesan perizinan;

- e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemrosesan perizinan dan memfasilitasi kontak bisnis;
- f. Menerbitkan dan menyerahkan izin yang telah ditanda tangani pejabat yang berwenang;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Selanjutnya pada bagian keempat, Seksi Penanaman Modal, Pasal 12 disebutkan bahwa Seksi Penanaman Modal adalah unsure pelaksana teknis di bidang promosi, kerjasama dan pengkajian, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Penanaman Modal, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor. Selanjutnya dalam pasal 13 disebutkan bahwa Kepala Seksi Penanaman Modal mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan perumusan program dan kebijakan promosi;
- b. Menyiapkan bahan perumusan program kebijakan kerjasama dan pengkajian;
- c. Merumuskan pemberian fasilitas kemudahan bagi investos;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Selanjutnya pada bagian kelima, Seksi Pengaduan dan Penghubung, Pasal 14 disebutkan bahwa Seksi Penghubung dan Pengaduan adalah unsure pelaksana teknis dibidang penghubung dan pengaduan, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Penghubung dan Pengaduan, berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor. Kemudian pada Pasal 15 disebutkan bahwa Kepala Seksi Penghubung dan Pengaduan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan kegiatan dokumentasi dan pemberian informasi tentang rencana dan pengembangan Pelayanan Perizinan Terpadu dan penanaman modal;
- b. Memberikan informasi secara luas dan transparan serta pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Menerima dan mengumpulkan pengaduan masyarakat terhadap pelaksana kegiatan Pelayanan Perizinan Terpadu dan penanaman modal;
- d. Menyelesaikan pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Terpadu dan penanaman modal;
- e. Melaksanakan koordinasi dan pengawasan terhadap penanaman modal di daerah;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Selanjutnya pada bagian keenam, Tugas Staf, Pasal 16 ayat 1 disebutkan bahwa tugas staf adalah penjabaran dari tugas kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi dalam bentuk Daftar Uraian Tugas yang akan ditetapkan dengan keputusan Kepala Kantor. Ayat 2 disebutkan bahwa Daftar Uraian Tugas Staf merupakan rincian tugas yang akan didistribusikan kepada semua staf berdasarkan kebutuhan.

#### **4.4 Data Hasil Penelitian**

##### **4.4.1 Gambaran Umum Responden**

Berikut ini merupakan gambaran umum responden penggolongan terhadap karyawan (pegawai) yang terpilih sebagai responden di dasarkan pada jenis kelamin, usia dan usia.

## 1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

### Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentasi
1	Pria (Laki-Laki)	14	58,3 %
2	Wanita (Perempuan)	10	41,7%
<b>Jumlah</b>		<b>24</b>	<b>100 %</b>

Sumber kuesioner 2015

Dari distribusi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin maka dari 24 orang responden 14 orang atau 58,3% berjenis kelamin pria dan 10 orang atau 41,1% yang berjenis kelamin perempuan.

## 2. Usia Responden

Tabel 4.2 akan menyajikan data distribusi jawaban responden berdasarkan usia.

Tabel 4.2

### Distribusi responden berdasarkan usia

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1	Antara 18-30 tahun	2	8,3%
2	Antara 31-40 tahun	19	79,2%
3	Diatas 40 Tahun	3	12,5%
<b>Jumlah</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>

Sumber kuesioner 2015

Dari distribusi jawaban responden berdasarkan usia maka dari 24 orang responden, 2 orang atau 18,3% berusia (berumur) antara 18-30 tahun, 19 orang atau 79,2 % yang berusia (berumur) antara 31-40 tahun dan 3 orang atau 12,5 % yang berusia (berumur) 41 tahun ke atas.

### 3. Tingkat Pendidikan.

Tabel 4.3 akan menyajikan data distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 4.3  
Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentasi
1	SMU	1	4,2%
2	D3	14	58,3%
3	S1	9	37,5%
<b>Jumlah</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>

Sumber kuesioner , 2015

Dari distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat pendidikan maka dari 24 orang responden, 14 orang atau 58,3 % berpendidikan D3, 1 orang atau 4,2% berpendidikan SMU dan 9 orang atau 37,5 % yang mempunyai tingkat pendidikan S1.

#### 4.4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian merupakan jawaban kuisioner responden dalam bentuk distribusi frekuensi. Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauhmana jawaban responden terhadap aspek yang diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat diketahui kondisi aspek variabel tersebut secara umum. Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen yaitu Kepuasan kerja (Y) dan variabel independen kinerja pegawai (X)

##### 1. Variabel Kepuasan Kerja (X)

Untuk pengukuran variabel kepuasan kerja digunakan pendapat responden mengenai bimbingan atasan, tugas yang diberikan atasan ditekuni, puas jika berprestasi, pekerjaan selesai tepat waktu, dan tepat waktu. Dan hasilnya terdapat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel kepuasan kerja**

No.	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (orang)/(%)				
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)
1	Dalam menghadapi kesulitan dan melaksanakan semua tugas yang dapat diselesaikan melalui bimbingan atasan memberikan rasa puas pada diri saya	7 (29,2%)	8 (33,3%)	9 (37,5%)	0	0
2	Apapun tugas yang diberikan atasan pada saya, saya tekuni dengan baik.	6 (25%)	12 (50%)	6 (25%)	0	0
3	Saya merasa puas jika dapat berprestasi dengan baik.	13 (54,2%)	10 (41,7)	1 (4,2%)	0	0
4	Ada rasa puas dalam hati bila pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya.	12 (50%)	9 (37,5%)	3 (12,5%)	0	0

5	Saya berusaha datang ketempat kerja lebih awal dari pada waktu yang telah ditentukan	5 (20,8%)	12 (50%)	4 (16,7%)	3 (12,5%)	0
---	--	--------------	-------------	--------------	--------------	---

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.4 terlihat bahwa dalam menghadapi kesulitan dan melaksanakan semua tugas yang dapat diselesaikan melalui bimbingan atasan memberikan rasa puas pada diri saya. Pada umumnya responden memberikan jawaban cukup setuju yaitu terdapat 9 orang responden (37,5%), ada 8 orang responden (33,3%) yang menyatakan setuju serta 7 orang responden (29,2%) yang menyatakan sangat setuju dan tidak seorang pun yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju.

Untuk pernyataan apapun tugas yang diberikan atasan pada saya, saya tekuni dengan baik. Dari 24 responden terdapat 6 orang responden (25%) yang menyatakan sangat setuju, 12 orang responden yang menyatakan setuju, serta ada 6 orang responden (25%) yang menyatakan cukup setuju dan tidak seorang pun yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju.

Untuk pernyataan saya merasa puas jika dapat berprestasi dengan baik. Dari 24 responden terdapat 13 orang responden (54,2) yang menyatakan sangat setuju serta 10 orang yang menyatakan setuju, 1 orang (4,2%) yang menyatakan cukup setuju dan tidak seorang pun yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju.

Pernyataan ada rasa puas dalam hati bila pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya. Dari 24 responden terdapat 12 orang responden (50%) yang menyatakan sangat setuju, 9 orang responden yang

menyatakan setuju serta 3 orang responden (12,5%) yang menyatakan cukup setuju dan tidak seorang pun yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju.

Pernyataan saya berusaha datang ketempat kerja lebih awal dari pada waktu yang telah ditentukan. Dari 24 responden, mereka memberikan jawaban yang cukup bervariasi yaitu umumnya memberikan jawaban setuju sebanyak 12 orang responden (50%), ada 5 orang responden (20,8%) yang menyatakan sangat setuju, 4 orang responden (16,7%) yang memberikan jawaban cukup setuju, 3 orang responden (12,5%) yang memberikan jawaban kurang setuju dan tidak seorang pun yang memberikan jawaban tidak setuju.

## 2. Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Untuk pengukuran variabel kinerja pegawai digunakan pendapat responden mengenai kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan, dan kerja sama. Dan hasilnya terdapat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai**

No.	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden (orang)/(%)				
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)
1	Mutu hasil kerja sesuai standar yang ditetapkan.	0	11 (45,8%)	11 (45,8%)	2 (8,3%)	0
2	Kuantitas atau banyaknya hasil kerja dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan Pimpinan.	1 (4,2%)	14 (58,3%)	8 (33,3%)	1 (4,2%)	0

3	Dapat diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati.	2 (8,3%)	12 (50%)	7 (29,2%)	3 (12,5%)	0
4	Sikap terhadap pegawai perusahaan dan pekerjaan serta kerjasama adalah baik	3 (12,5%)	12 (50%)	7 (29,2%)	2 (8,3%)	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.8 terlihat bahwa pernyataan Mutu hasil kerja sesuai standar yang ditetapkan. Pada umumnya responden memberikan jawaban setuju yaitu terdapat 11 orang responden (45,8%), ada 11 orang responden (45,6%) yang menyatakan cukup setuju serta 2 orang responden (8,3%) yang menyatakan kurang setuju, dan tidak seorang pun yang menyatakan sangat setuju dan tidak setuju.

Untuk pernyataan Kuantitas atau banyaknya hasil kerja dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan Pimpinan. Dari 24 responden terdapat 14 orang responden (8,3%) yang menyatakan setuju, serta ada 8 orang responden (33,3%) yang menyatakan cukup setuju, masing – masing 1 orang responden yang menyatakan sangat setuju dan kurang setujuan tidak seorang pun yang menyatakan sangat setuju dan tidak setuju.

Untuk pernyataan Dapat diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati. Dari 24 responden terdapat 12 orang responden (50%) yang menyatakan setuju, serta ada 7 orang responden (29,2%) yang menyatakan cukup setuju, 3 orang (12,5%)

yang menyatakan kurang setuju, 2 orang (8,3%) yang menyatakan sangat setuju dan tidak seorang pun yang menyatakan tidak setuju.

Untuk pernyataan Sikap terhadap pegawai perusahaan dan pekerjaan serta kerjasama adalah baik. Dari 24 responden terdapat 12 orang responden (50%) yang menyatakan setuju, serta ada 7 orang responden (29,2%) yang menyatakan cukup setuju, 3 orang (12,5%) yang menyatakan sangat setuju, 2 orang (8,3%) yang menyatakan kurang setuju dan tidak seorang pun yang menyatakan tidak setuju

#### 4.4.3 Analisis Uji Instrumen Penelitian

##### 1. Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Jika  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka dinyatakan tidak terjadi korelasi sempurna antara variabel independen dan sebaliknya (Ghozali, 2006). Hasil Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

**Tabel 4.6**  
**Uji Multikolinieritas**

Variabel bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Kepuasan kerja (X)	1.000	1.000	Non Multikol

Sumber : data primer diolah 2015

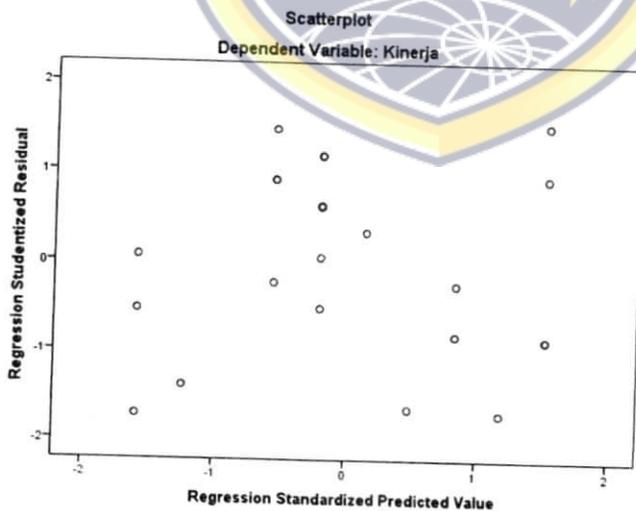
Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa angka *tolerance* dari variabel independen mempunyai nilai *tolerance* lebih

dari 0,10. Sementara itu, hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama. Tidak ada satupun variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen tersebut.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Santoso, 2003). Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

**Gambar 4.1. Grafik Scatterplot**



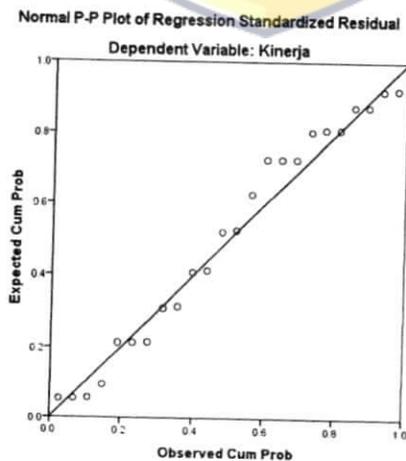
Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan gambar tersebut tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

### c. Normalitas

Untuk menguji atau mendeteksi normalitas ini, diketahui dari tampilan *normal probability plot*. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan grafik *normal probability plot* seperti yang disajikan pada gambar berikut ini :

**Gambar 4.2 . Grafik normal probability plot.**



Sumber : data primer diolah 2015

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

## 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan apabila ingin meramalkan pengaruh variabel bebas (X) terhadap sebuah variabel terikat (Y) atau untuk membuktikan bahwa terdapat atau tidak terdapatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada Tabel 4.7.

**Tabel 4.7**  
**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	0,948	0,682	
	Kepuasan Kerja (X)	0,633	0,164	0,634

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai Y

Sumber : Hasil Analisis Data 2015

Tabel 4.7 menunjukkan hasil olah data regresi linear sederhana kepuasan kerja (X) dengan kinerja pegawai (Y). Hasil persamaan regresi linear sederhana dari model penelitian ini yaitu :

$$Y = 0,948 + 0,633X$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta  $a = 0,948$  menyatakan bahwa jika variabel independen kepuasan kerja tidak ada, maka kinerja pegawai sebesar  $Y = 0,020$  satuan.
2. Koefisien  $X = 0,633$  menunjukkan bahwa kepuasan kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai atau dengan kata lain jika kepuasan kerja ditingkatkan, maka kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang akan bertambah sebesar 0,633 sataun atau 63,3 persen.

### 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara simultan dengan menggunakan secara parsial dengan Uji-t serta Uji koefisien determinasi. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

#### a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen dalam hal ini kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen kinerja pegawai pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,948	0,682		1,389	0,179
	Kepuasan Kerja (X)	0,633	0,164	0,634	3.853	0,001

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai Y

Sumber : Hasil Analisis Data 2015

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen kepuasan kerja (X) terhadap variabel dependen kinerja pegawai (Y), dapat dilakukan dengan melihat nilai beta standardized,  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel (1,714) dan  $\alpha < 0,05$  sebagaimana yang terlihat pada tabel 4.8.

Hasil pengujian terhadap variabel kepuasan kerja (X) menunjukkan bahwa nilai beta standardized adalah sebesar 0,635; nilai  $t$ -hitung 3,853  $>$   $t$ -tabel 1,714; dan tingkat signifikan sebesar 0,001. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 63,5% dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

**b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menerangkan seberapa besar pengaruh variabel independen kepuasan kerja terhadap variabel dependen kinerja pegawai. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9. Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.635 <sup>a</sup>	.403	.376	.45485

a. Predictors: (Constant), kondisi kerja, promosi, rekan sekerja, pekerja

b. Dependent Variable: Prestasi kerja pegawai

Sumber: Hasil Analisis Data 2015

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa hasil pengujian determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,403. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen kepuasan kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang adalah sebesar 40,3% persen, sedangkan sisanya 59,7% persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Sedangkan angka  $R$  sebesar 0,635 menggambarkan korelasi atau hubungan variabel terikat dengan variabel bebas artinya adanya hubungan yang positif dan erat antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang sebesar 63,5%.

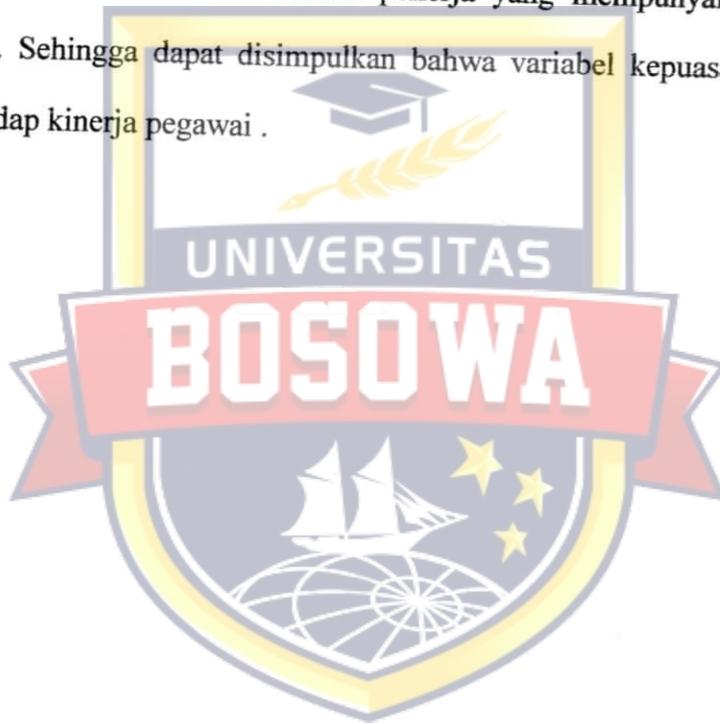
#### 4.5. Pembahasan

Dengan melibatkan sebanyak 24 orang responden, memberikan informasi mengenai pengaruh dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Dari tabel tersebut dapat diterangkan bahwa angka *Adjusted R square* sebesar 0,403 menunjukkan bahwa 40,3 persen variabel kinerja pegawai dapat di jelaskan oleh variabel kepuasan kerja. Sedangkan sisanya sebesar 59,7 persen dijelaskan oleh variabel lain.

Dari gambar grafik distribusi normalitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian menunjukkan pola distribusi yang normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dari tabel multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (  $VIF$  ) dari masing masing variabel bebas lebih kecil

dari angka 10, dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinieritas, maka model yang ada layak untuk dipakai. Dari gambar heteroskedastisitas terdeteksi titik-titik yang ada adalah menyebar, dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari uji t diketahui bahwa nilai t hitung  $>$  t tabel dan tingkat signifikan  $<$  0,05 untuk semua variabel kecuali variabel pekerja yang mempunyai tingkat signifikan  $>$  0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai .



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

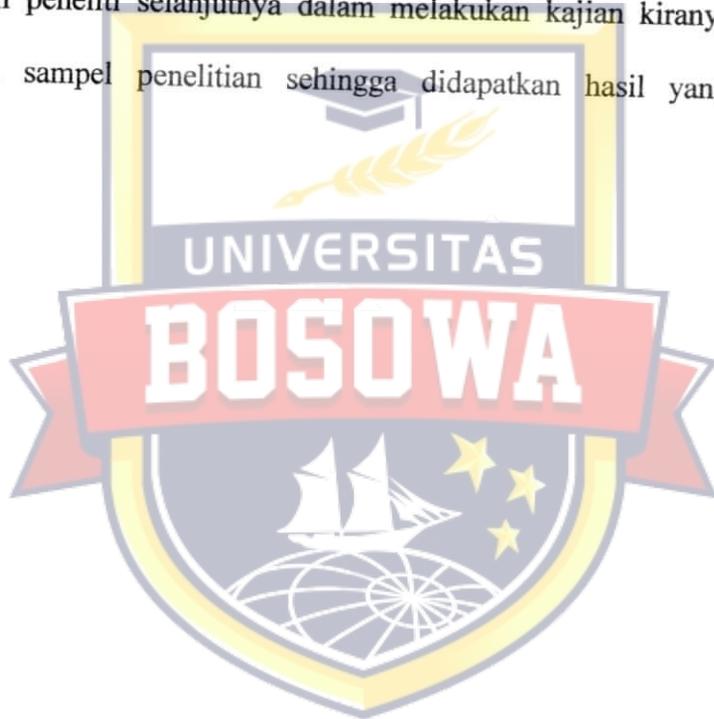
1. Kepuasan kerja pegawai Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang berada dalam kategori puas.
2. Kinerja pegawai Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang berada dalam kategori baik.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. Sejalan dengan itu pengaruh keuasan kerja terhadap kinerja pegawai tergolong dalam kategori kuat.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. Adapun saran-saran yang diberikan bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Kiranya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang dapat meningkatkan kinerja pegawainya terutama melalui peningkatan promosi jabatan kepada pegawai yang berprestasi.

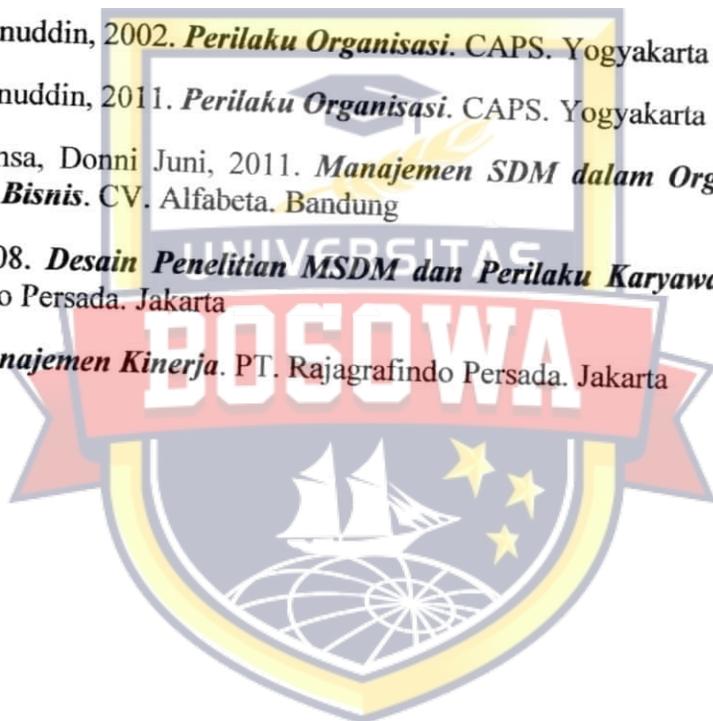
2. Kiranya memperhatikan faktor rekan sekerja dan kondisi kerja lebih intensif sehingga kinerja pegawainya dapat ditingkatkan yang berujung pada pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang, kiranya hasil penelitian ini bisa menjadi masukan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawainya.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya dalam melakukan kajian kiranya dapat menambah sampel penelitian sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal



## DAFTAR PUSTAKA

- Chanafie D, 2005. *Hubungan Persepsi Pegawai Pelaksana tentang Jenjang Karir dengan Kepuasan Kerja* .Budhi Asih. Jakarta
- Chen Li Yueh, 2004. *Examining the Effect of Organization Cultur and Job Performance* . Jakarta
- Desianty, Sovya. 2005. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Komitmen Karyawan pada Organisasi* .Jurnal Study Manajemen dan Organisasi. Jakarta
- Felicia, Dewi, 2006. *Analisis Pengaruh Peran Kepemimpinan dan Pengembangan Karir terhadap Komitmen Karyawan* .Tesis. Jakarta
- Getol, Gunadi, 2010. *Good Leadership vs Bad Leadership 4.PT*. Elex Media Kompatindo. Jakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008 . PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Handoko, T.Hani, 2001. *Manajemen Personalia dan Sumbr Daya Manusia* .BPFE. Yogyakarta
- Mangkuprawira, Sjafrri 2009. *Bisnis, Manajemen, dan Sumbr Daya Manusia*. IPB Press Kampus IPB Taman Kencana. Bogor
- Marquis, B.L dan Huston, C.J, 2000. *Leadership Roles and Management Function in Nursing*. Jakarta
- Mahrus, Muhammad, 2008. *Pengaruh Kompensasi Finansial terhadap Komitmen Karyawan pada Organisasi*. Universita Islam Negeri Malang. Malang
- Nawawi, H. Hadari, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press. Jakarta
- Nurjannah, 2008. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Karyawan pada Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Tesis. Semarang
- Ratnaningsih, Sudarwanti, 2007, *Pengaruh Keadilan Kompensasi, Peran Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan pada Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan* . Tesis . Semarang
- Robbins Stephen P, Judge Timothy A, 2011. *Organiation Behavior, Fourteenth Edition, Publishing Upper Saddle River* . Salemba Empat . Jakarta

- Robbins Stephen P, Judge Timothy A, 2011. *Perilaku Organisasi* . Salemba Empat. Jakarta
- Parryer, Crish and Jordan, Catherine, 2005. *The Influence of Leader on Organizational Commitment* . Jakarta
- Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi. Yogyakarta
- Suhana, 2007. *Relationship Analisis of Leadership Style*. Yogyakarta
- Sulistiyani, A.T dan Rosida, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konsep Organisasi Publik*. Garaha Ilmu. Yogyakarta
- Suntoyo, D, Burhanuddin, 2002. *Perilaku Organisasi*. CAPS. Yogyakarta
- Suntoyo, D, Burhanuddin, 2011. *Perilaku Organisasi*. CAPS. Yogyakarta
- Suwatno dan Priansa, Donni Juni, 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung
- Umar, Husein, 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. PT. Gajagrafindo Persada. Jakarta
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**RAHASIA**

**KUESIONER PENELITIAN  
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN PINRANG**

Petunjuk Pengisian : Jawablah pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan mengisi jawaban pada titik-titik yang telah disediakan atau dengan memberi tanda cek (√) pada kotak Pilihan jawaban yang telah disediakan. Jawablah pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan sejujurnya. Kuisisioner ini hanya dipergunakan untuk bahan penelitian semata.

**B. IDENTITAS RESPONDEN :**

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
2. Umur : ..... Tahun
3. Pendidikan Formal terakhir Bapak/Ibu Tamatkan? (Mohon diberi tanda cek (√) yang sesuai)  
 SD  SLTA  Diploma (DI/DII/DIII)  
 SLTP  Sarjana (S1)  Magister (S2)

**C. ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN PINRANG**

Pada bagian ini, Bapak/Ibu diminta membubuhkan tanda cek (√) pada salah satu alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling tepat pada kolom yang telah tersedia.

**Keterangan**

Simbol	Kategori	Nilai/Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
KS	Kurang Setuju	2
STS	Tidak Setuju	1

PERNYATAAN		SS	S	CS	KS	TS
		5	4	3	2	1
Kepuasan Kerja (X)						
1.	Dalam menghadapi kesulitan dan melaksanakan semua tugas yang dapat diselesaikan melalui bimbingan atasan memberikan rasa puas pada diri saya.					
2.	Apapun tugas yang diberikan atasan pada saya, saya tekuni dengan baik.					
3.	Saya merasa puas jika dapat berprestasi dengan baik.					
4.	Ada rasa puas dalam hati bila pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya.					
5.	Saya berusaha datang ketempat kerja lebih awal dari pada waktu yang telah ditentukan					

PERNYATAAN		SS	S	CS	KS	TS
		5	4	3	2	1
Kinerja Pegawai (Y)						
1.	Mutu hasil kerja sesuai standar yang ditetapkan.					
2.	Kuantitas atau banyaknya hasil kerja dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan Pimpinan.					
3.	Dapat diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati.					
4.	Sikap terhadap pegawai perusahaan dan pekerjaan serta kerjasama adalah baik					

JK	Umur	Pendidikan					Kepercayaan Kerja (X)					Kinerja (Y)					REGRESI	
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Jmlh	Y1	Y2	Y3	Y4	Jmlh	X	Y				
1	1	1	3	3	5	3	2	16	2	3	2	9	3.20	2.25				
2	1	2	4	4	4	4	4	20	4	3	3	14	4.00	3.50				
3	2	3	3	3	3	4	4	17	3	2	2	10	3.40	2.50				
4	1	3	3	3	5	3	2	16	3	4	4	15	3.20	3.00				
5	1	2	4	4	4	4	4	20	3	4	4	15	4.00	3.75				
6	1	2	5	5	5	5	5	25	4	5	5	19	5.00	4.75				
7	1	2	5	5	5	5	5	25	4	4	5	18	5.00	4.50				
8	1	2	3	3	5	5	3	19	2	3	4	13	3.80	3.25				
9	2	1	3	4	4	4	4	20	3	4	3	13	4.00	3.25				
10	2	2	5	5	5	5	5	25	4	4	4	15	5.00	3.75				
11	2	3	3	3	5	3	2	16	3	3	2	11	3.20	2.75				
12	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	16	4.00	4.00				
13	1	2	3	4	4	4	4	20	4	4	4	15	4.00	3.75				
14	2	2	5	5	5	4	4	20	3	3	4	14	4.60	3.50				
15	1	2	4	4	4	4	4	20	3	4	4	15	4.00	3.75				
16	1	2	3	4	4	5	3	19	4	4	4	15	3.80	3.75				
17	2	2	3	4	4	4	5	21	3	4	4	15	4.20	3.75				
18	2	3	5	5	5	5	5	25	3	3	4	15	5.00	3.75				
19	2	3	4	4	4	5	3	19	4	4	4	15	5.00	3.75				
20	2	2	3	5	5	5	4	20	4	4	4	16	3.80	3.75				
21	1	2	4	4	4	4	3	19	4	4	4	16	4.00	4.00				
22	1	2	4	5	5	4	4	22	3	3	3	12	3.80	4.00				
23	1	3	5	5	5	4	4	24	3	3	3	13	4.40	3.00				
24	2	2	5	5	5	4	4	23	4	4	4	15	4.80	3.25				

jenis kelamin Umur

Laki - Laki = : 18 - 30 = 1

Perempuan : 31 - 40 = 2

di atas 40 thn = 3

Pendidikan

SMU = 1

D3 = 2

S1 = 3

Umur

1 = 18 - 30 thn

2 = 31 - 40 thn

3 = di atas 40 thn

# Frequencies

## Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Kepuasan Kerja X1.1	Kepuasan KerjaX1.2
N	Valid	24	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	1.42	2.04	2.33	3.92	4.00
	Std. Deviation	.504	.464	.565	.830	.722

## Statistics

		Kepuasan KerjaX1.3	Kepuasan KerjaX1.4	Kepuasan KerjaX1.5	KinerjaY1	KinerjaY2	KinerjaY3
N	Valid	24	24	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.50	4.38	3.79	3.38	3.63	3.54
	Std. Deviation	.590	.711	.932	.647	.647	.833

		KinerjaY4
N	Valid	24
	Missing	0
	Mean	3.67
	Std. Deviation	.816

## Frequency Table

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	14	58.3	58.3	58.3
	Perempuan	10	41.7	41.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	2	8.3	8.3	8.3
	31 - 40	19	79.2	79.2	87.5
	Diatas 40 thn	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Kepuasan KerjaX1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	3	12.5	12.5	12.5
Cukup setuju	4	16.7	16.7	29.2
Setuju	12	50.0	50.0	79.2
Sangat Setuju	5	20.8	20.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

KinerjaY1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	2	8.3	8.3	8.3
Cukup setuju	11	45.8	45.8	54.2
Setuju	11	45.8	45.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

KinerjaY2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	1	4.2	4.2	4.2
Cukup setuju	8	33.3	33.3	37.5
Setuju	14	58.3	58.3	95.8
Sangat Setuju	1	4.2	4.2	100.0
Total	24	100.0	100.0	

KinerjaY3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	3	12.5	12.5	12.5
Cukup setuju	7	29.2	29.2	41.7
Setuju	12	50.0	50.0	91.7
Sangat Setuju	2	8.3	8.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

KinerjaY4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	2	8.3	8.3	8.3
Cukup setuju	7	29.2	29.2	37.5
Setuju	12	50.0	50.0	87.5
Sangat Setuju	3	12.5	12.5	100.0
Total	24	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU	1	4.2	4.2	4.2
	D3	14	58.3	58.3	62.5
	S1	9	37.5	37.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

**Kepuasan Kerja X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	9	37.5	37.5	37.5
	Setuju	8	33.3	33.3	70.8
	Sangat Setuju	7	29.2	29.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

**Kepuasan KerjaX1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	6	25.0	25.0	25.0
	Setuju	12	50.0	50.0	75.0
	Sangat Setuju	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

**Kepuasan KerjaX1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	1	4.2	4.2	4.2
	Setuju	10	41.7	41.7	45.8
	Sangat Setuju	13	54.2	54.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

**Kepuasan KerjaX1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	3	12.5	12.5	12.5
	Setuju	9	37.5	37.5	50.0
	Sangat Setuju	12	50.0	50.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

## Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Kerja <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.635 <sup>a</sup>	.403	.376	.45485	.403	14.842	1

Model Summary<sup>b</sup>

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	22	.001	1.435

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.071	1	3.071	14.842	.001 <sup>b</sup>
	Residual	4.552	22	.207		
	Total	7.622	23			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.948	.682		1.389	.179
	Kepuasan Kerja	.633	.164	.635	3.853	.001

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepuasan Kerja	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kepuasan Kerja
1	1	1.991	1.000	.00	.00
	2	.009	14.629	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kinerja

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

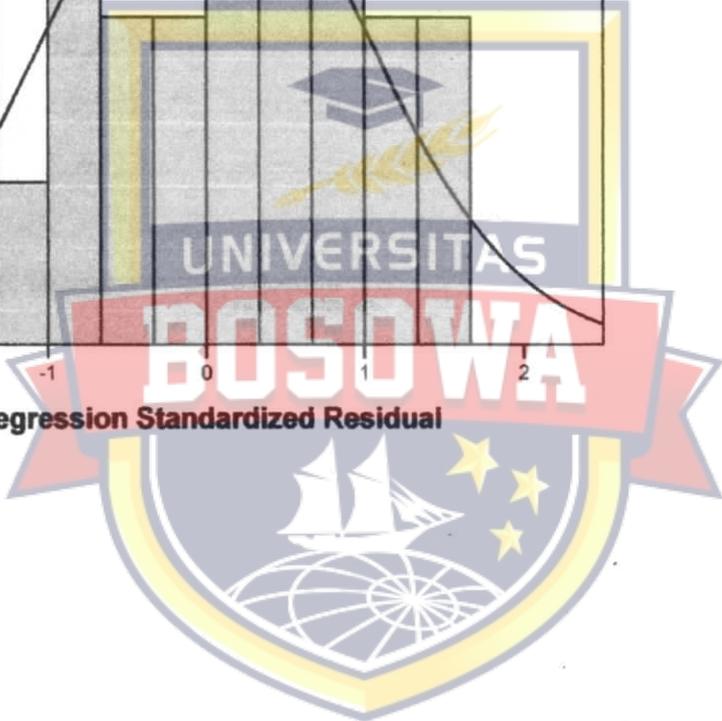
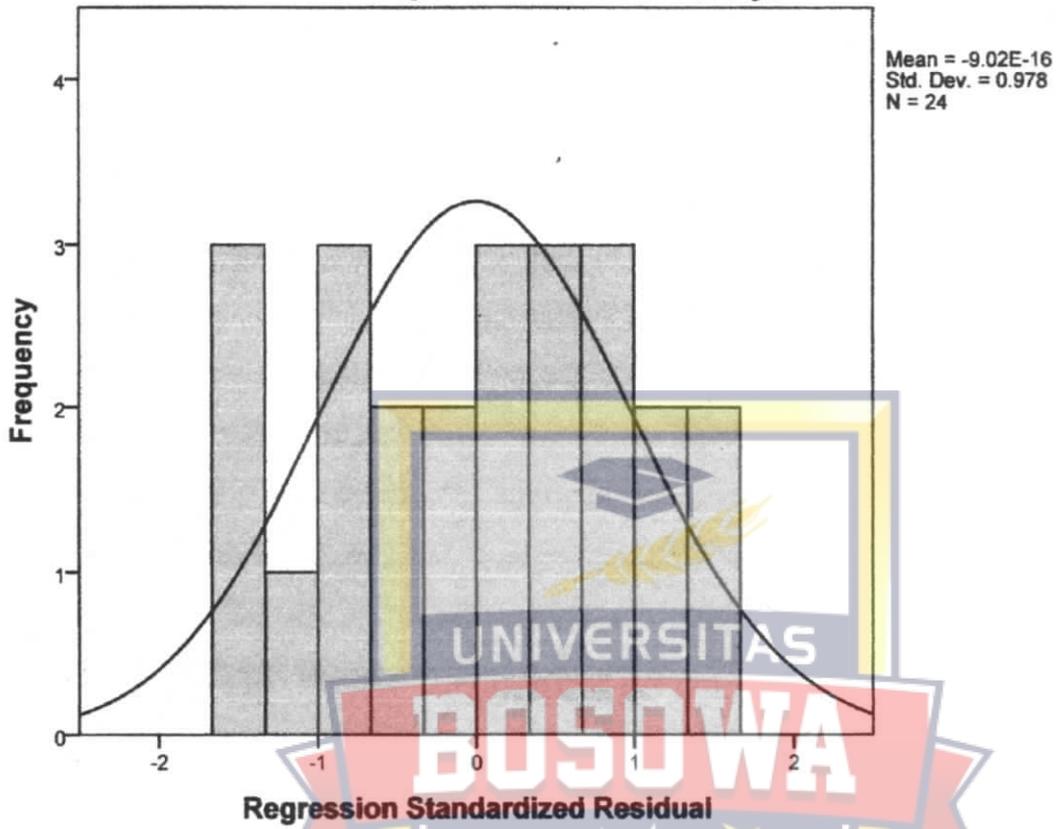
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.9722	4.1109	3.5521	.36539	24
Std. Predicted Value	-1.587	1.529	.000	1.000	24
Standard Error of Predicted Value	.094	.177	.127	.034	24
Adjusted Predicted Value	2.9672	4.1713	3.5598	.35919	24
Residual	-.73436	.64824	.00000	.44486	24
Std. Residual	-1.614	1.425	.000	.978	24
Stud. Residual	-1.723	1.518	-.008	1.027	24
Deleted Residual	-.85082	.74607	-.00775	.49089	24
Stud. Deleted Residual	-1.810	1.568	-.015	1.051	24
Mahal. Distance	.021	2.519	.958	1.034	24
Cook's Distance	.000	.264	.053	.069	24
Centered Leverage Value	.001	.110	.042	.045	24

a. Dependent Variable: Kinerja

charts

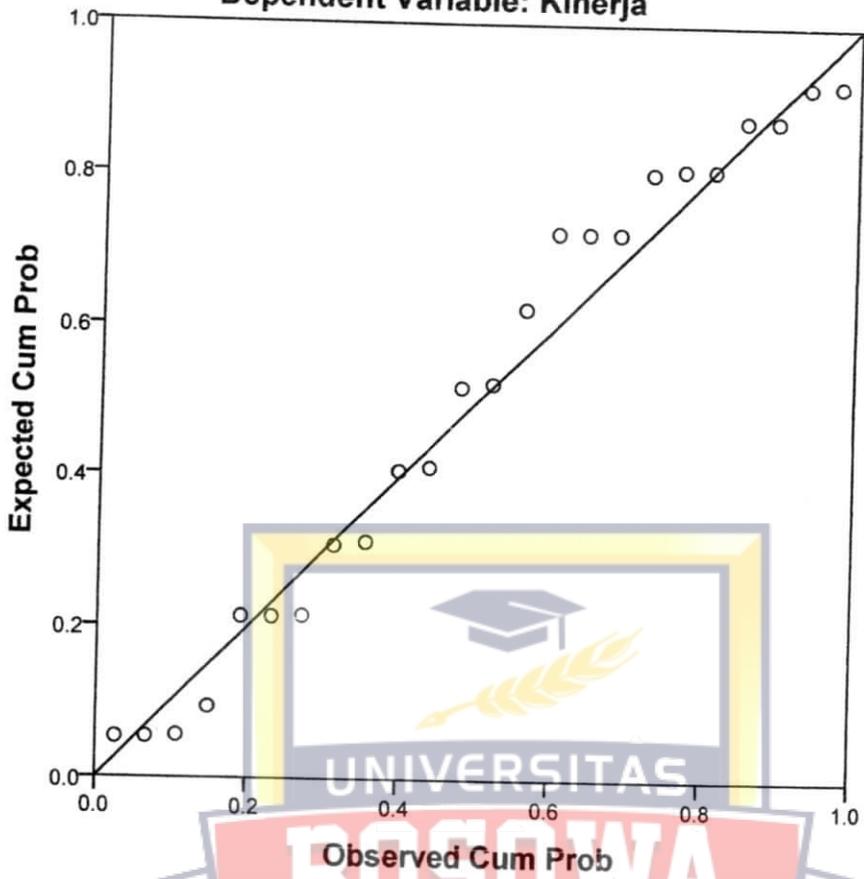
### Histogram

Dependent Variable: Kinerja



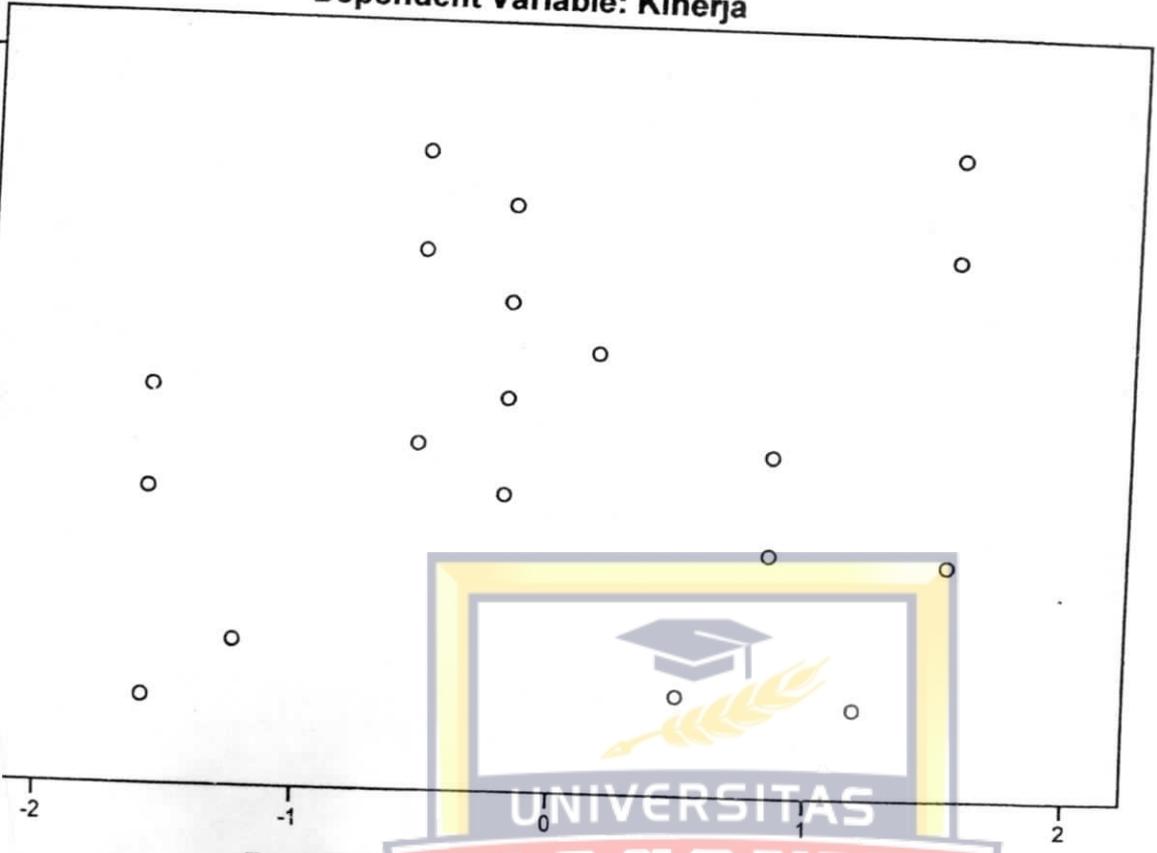
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja



### Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja



Regression Standardized Predicted Value

