

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DIMENSI  
KERJA PEGAWAI PT PEGADAIAN  
AREA MAKASSAR 1**

Diajukan Oleh:

**HILMA LUTFIAH  
4518012190**



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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
DIMENSI KERJA PEGAWAI PT PEGADAIAN  
AREA MAKASSAR 1  
Nama Mahasiswa : HILMA LUTFIAH  
Stambuk/NIM : 4518012190  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Penelitian : PT Pegadaian Area Makassar 1

**Mengetahui dan Mengesahkan :**  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
Dr. Haeruddin Saleh, S.E., M.Si


  
Dr. Muh. Kalrawi Yunus, S.E., MM

**Mengetahui dan Mengesahkan :**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi  
Manajemen**

  
Dr. HJ. Herminawati Abubakar, S.E., MM  
Tanggal Pengesahan .....

  
Ahmad Jumarding, S.E., MM

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya Hilma Lutfiah, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DIMENSI KERJA PEGAWAI PT PEGADAIAN AREA MAKASSAR 1”. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila dikemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Makassar, 29 Juli 2022

  
Hilma Lutfiah

4518012190

## ABSTRACT

*Lutfiah, Hilma. 2018. Thesis. Analysis of Service Quality Against Work Dimensions of Employees of PT Pegadaian Area Makassar 1 guided by Haeruddin Saleh and Muh. Kafrawi Yunus.*

*The purpose of the study was to determine and analyze the effect of transformational leadership variables and work motivation variables on employee performance at PT Pegadaian Area Makassar 1 and to determine and analyze the most dominant variables affecting employee performance at PT Pegadaian Area Makassar 1.*

*The object of this research is PT Pegadaian Area Makassar 1. The analytical method used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis.*

*The results showed that service quality had a positive and significant effect on the dimensions of employee work at PT Pegadaian Area Makassar 1. It was proven by looking at  $t_{count} > t_{table} 1.625$  and the significance was  $0.007 < 0.05$ . Service quality had a positive and significant effect on the dimensions of employee work at PT Pegadaian Area Makassar 1. It is proven by looking at  $t_{count} 3.744 > t_{table} 1.625$  and the significance value is  $0.001 < 0.05$ , the dominant variable affecting employee performance is the X1 variable or service quality. By looking at the highest  $t_{count}$  value and service quality and work dimensions simultaneously affect employee performance at PT Pegadaian Area Makassar 1. By looking at  $f_{count} 88.752 > f_{table} 3.19$  with a significance level of 0.000 (0.000).*

**Keywords:** *Service quality and employee work dimensions*

## ABSTRAK

Lutfiah, Hilma. 2018. Skripsi. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Kerja Pegawai PT Pegadaian Area Makassar 1 dibimbing oleh Haeruddin Saleh dan Muh.Kafrawi Yunus.

Tujuan penelitian Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kepemimpinan transformasional dan variabel motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1 dan Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1

Objek penelitian adalah PT Pegadaian Area Makassar 1. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi kerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dibuktikan dengan melihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1.625 dan signifikansinya  $0.007 < 0.05$ , Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi kerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dibuktikan dengan melihat  $t_{hitung}$  3.744  $> t_{tabel}$  1.625 dan nilai signifikansinya  $0.001 < 0.05$ , variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah variabel  $X_1$  atau kualitas pelayanan. Dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  tertinggi dan kualitas pelayanan dan dimensi kerja secara simultan mempengaruhi kinerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dengan melihat  $f_{hitung}$  88.752  $> f_{tabel}$  3.19 dengan taraf signifikansinya  $0.000 (0.000 \leq 0.000)$ .

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan dan dimensi kerja pegawai

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis mendapatkan kekuatan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DIMENSI KERJA PEGAWAI PT PEGADAIAN AREA MAKASSAR 1”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar. Bimbingan, dorongan dan bantuan bapak ibu dosen, teman-teman, serta ketulusan hati dan keramahan dari banyak pihak, sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan harapan agar tercapai hasil yang sebaik mungkin, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Pertama-tama ucapan terimakasih penulis berikan kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.SI.
2. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abubakar, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
3. Bapak Ahmad Jumarding, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bosowa.
4. Bapak Dr.Haeruddin Saleh,SE.,M.Si. selaku pembimbing I terimakasih atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis dalam pengambilan gelar sarjana.

5. Bapak Dr.Muh.Kafrawi Yunus,SE.,MM.selaku pembimbing II terimakasih atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, serta diskusi-diskusi ysng dilakukan dengan penulis dalam pengambilan gelar sarjana.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penelitian.
7. Seluruh staff tata usaha, petugas perpustakaan, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
8. Kepada Kedua orang tua tecinta dan tersayang Ayahanda H.Hasbullah dan Ibunda Hj.Ratna atas kasih sayang dan semangat yang tiada henti, segala cucuran keringat, air mata, serta pengorbanan yang tiada henti sehingga penulis bisa sampai di titik sekarang ini. Semoga rahmat Allah SWT dan keselamatan dunia akhirat senantiasa utukmu.
9. Untuk Akbar Fadhila, Wildana, Zidan Rifaqih atas doa, dukungan, bantuan, dan perhatian yang selalu diberikan kepada penulis.
10. Untuk teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat Saskia Erviana, Aswini, Nur Afnhi, Dian Fahira, Ainul Muftiyah, Sarah dan Aurea atas semangat, bantuan, hiburan dan telah menjadi teman baik selama kuliah.
11. Elya Khalista Naila dan Silfa Juliana atas perhatian dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Makassar, 29 Juni 2022

Penulis

Hilma Lutfiah

4518012190



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kerangka Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.2 Fungsi Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.3 Pengertian kualitas pelayanan pegawai.....	10
2.1.4 Faktor-faktor kualitas pelayanan pegawai.....	12
2.1.5 Indikator Pelayanan Pegawai .....	13
2.1.6 Pengertian Dimensi Kerja .....	15
2.1.7 Faktor yang mempengaruhi dimensi kerja.....	17
2.1.8 Indikator Dimensi Kerja.....	19
2.2 Kerangka Pikir.....	21
2.3 Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Daerah Penelitian .....	22

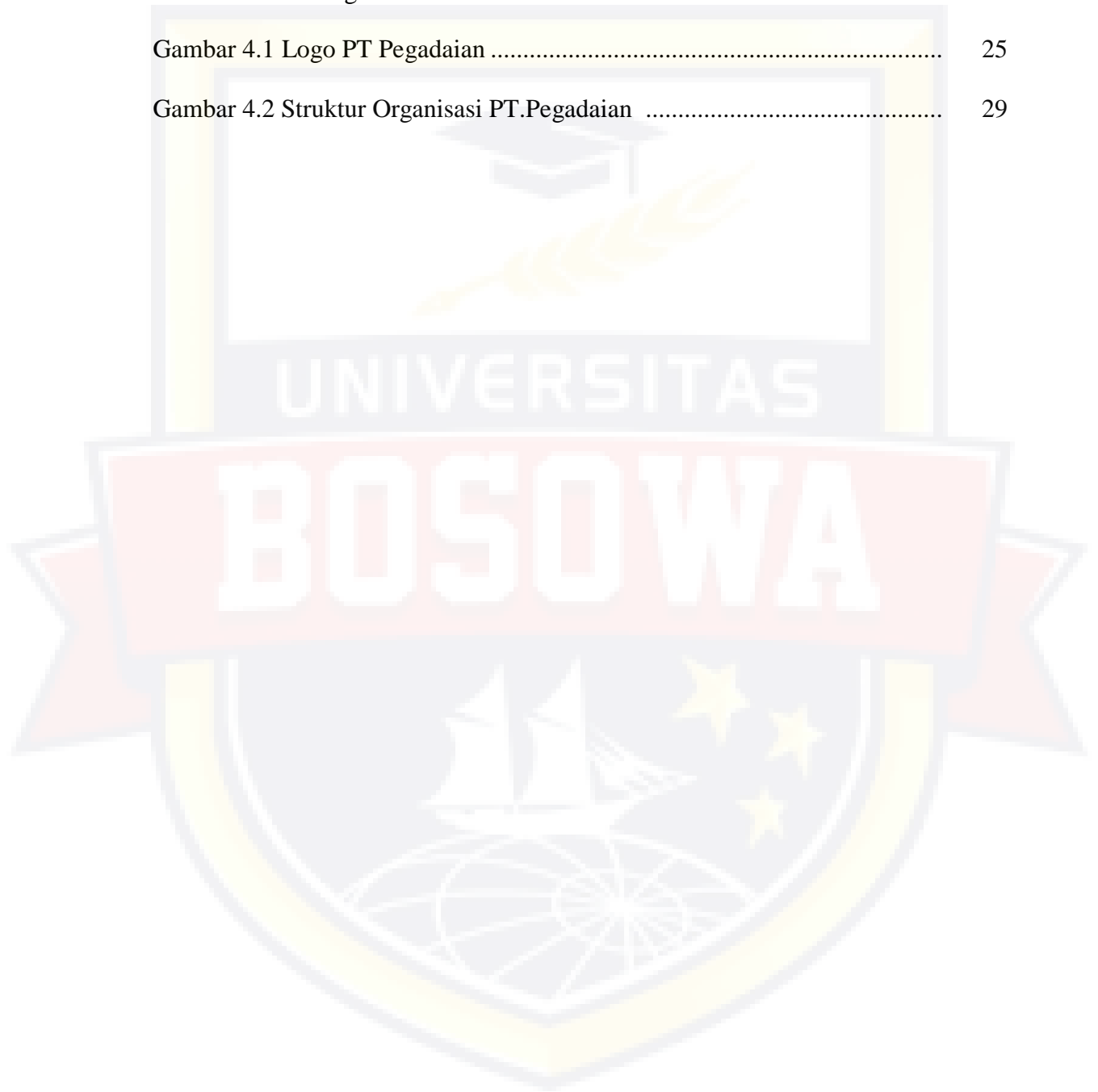
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3	Sumber Data.....	23
3.4	Metode Analisis .....	23
3.5	Definisi Operasional .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Perumusan Pegadaian.....	25
4.1.1	Sejarah PT Pegadaian.....	25
4.1.2	Visi, Misi dan Core PT. Pegadaian .....	27
4.1.3	Struktur Organisasi Pegadaian.....	28
4.1.4	Produk Perusahaan .....	29
4.2	Deskriptif Data.....	34
4.2.1	Karakteristik Responden .....	34
4.2.2	Jenis Kelamin Responden .....	35
4.2.3	Usia Responden.....	35
4.2.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	36
4.2.5	Masa Kerja Responden.....	37
4.3	Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	37
4.3.1	Variabel X1 : Kualitas Pelayanan .....	38
4.3.2	Variabel Y : Kinerja Pegawai.....	42
4.4	Analisis Data .....	46
4.4.1	Analisis Linear Berganda .....	46
4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
4.4.3	Uji F .....	48
4.4.4	Uji parsial (t) .....	49
4.5	Pembahasan .....	50
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Pegawai PT Pegadaian Area Makassar 1 .....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Usia Responden .....	36
Tabel 4.4	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden .....	36
Tabel 4.5	Karakteristik Masa Kerja Responden .....	37
Tabel 4.6	Kualitas Kantor Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Pegawai .....	38
Tabel 4.7	Kualitas Gaji Kantor Memenuhi Kebutuhan Hidup Pegawai ...	39
Tabel 4.8	Kualitas Lingkungan Kerja Sesusai Dengan Keinginan Pegawai .....	39
Tabel 4.9	Kualitas Kantor Melindungi Keselamatan Kerja Pegawai .....	40
Tabel 4.10	Kualitas Keamanan Kantor Membuat Pegawai Merasa Aman ..	41
Tabel 4.11	Kualitas Kantor Mempermudah Kerja Pegawai Sehingga Dapat Mengerjakan Pekerjaan Dengan Cepat Dan Tepat .....	41
Tabel 4.12	Hasil Pekerjaan Pegawai Terbebas Dari Segala Kekeliruan Dan Kesalahan .....	42
Tabel 4.13	Pegawai Senantiasa Mengerjakan Pekerjaannya Dengan Teliti .	43
Tabel 4.14	Pegawai Senantiasa Diberikan Beban Kerja Secara Proporsional .....	43
Tabel 4.15	Pegawai Selalu Menetapkan Target Dalam Bekerja .....	44
Tabel 4.16	Pegawai Senantiasa Hadir Tepat Waktu .....	45
Tabel 4.17	Pegawai Tidak Pernah Meninggalkan Tempat Kerja Tanpa Izin .....	45
Tabel 4.18	Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	46
Tabel 4.19	Kofisien Determinasi .....	48
Tabel 4.20	Hasil Uji F .....	49

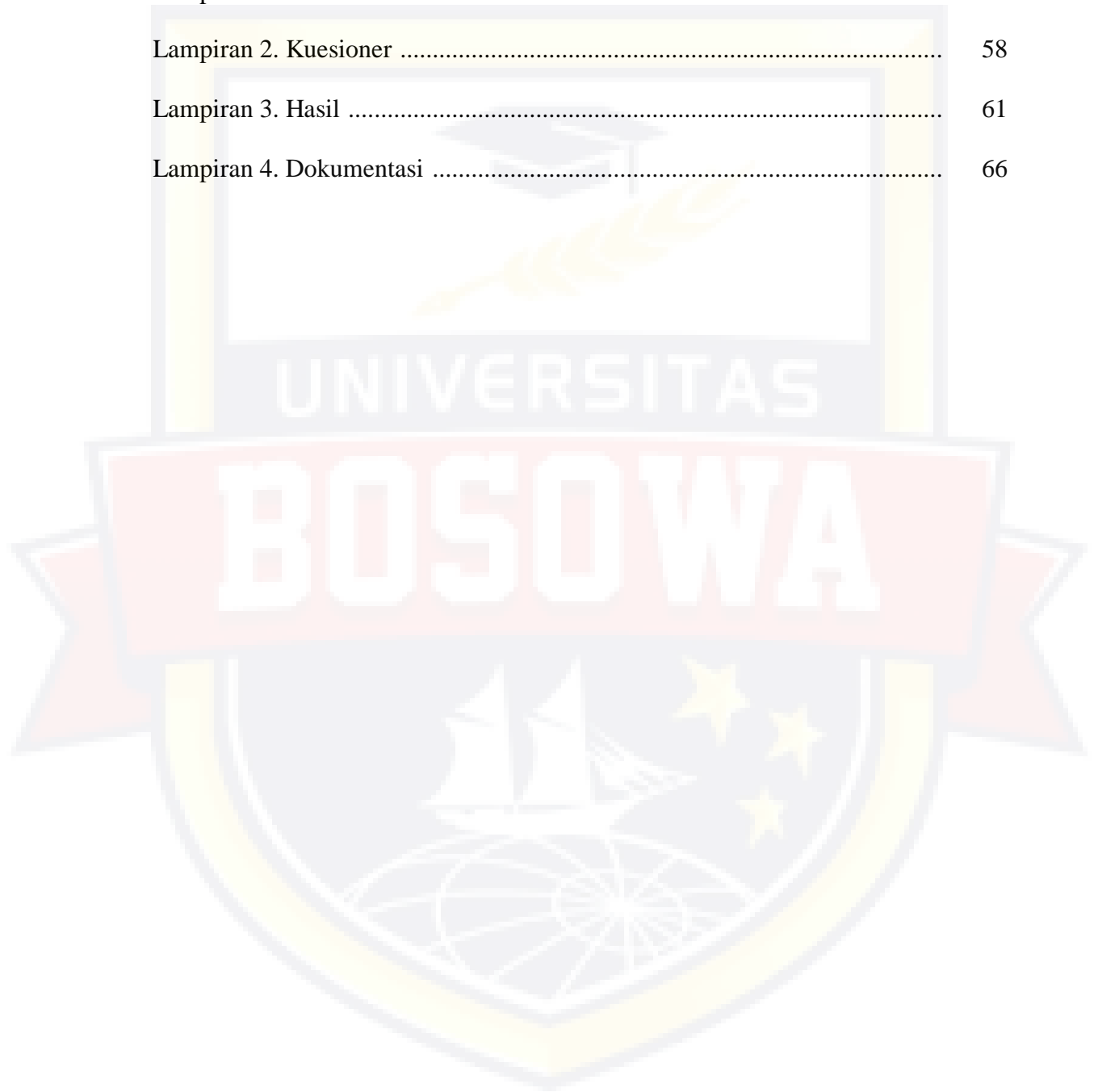
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	21
Gambar 4.1 Logo PT Pegadaian .....	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT.Pegadaian .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kuesioner .....	57
Lampiran 2. Kuesioner .....	58
Lampiran 3. Hasil .....	61
Lampiran 4. Dokumentasi .....	66



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia kini semakin berperan besar bagi kesuksesan suatu instansi atau perusahaan swasta ataupun pemerintah. Tak sedikit perusahaan atau instansi pemerintah atau swasta menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Mereka membuat strategi dan inovasi dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi suatu perusahaan .

Pada era Globalisasi saat ini majunya teknologi dan komunikasi berkembang sangat pesat sekali sehingga membawa perubahan yang sangat signifikan dalam penerapan keseharian disetiap perusahaan dalam menjalankan sebuah bisnis perusahaan. Struktur persainganpun berubah menjadi sangat kompetitif dan hanya akan bias dimenangkan oleh perusahaan yang memili daya saing yang tinggi dan berkelanjutan. Oleh karena itu, hal yang paling penting bagi perusahaan adalah sumber daya manusia(SDM) yang mana manusia sebagai penggerak perusahaan dan merupakan factor utama untuk dapat mencapai tujuan sebuah perusahaan yaitu kunci keberhasilan perusahaan agar tetap berkembang dengan baik.

Mengelola sumber daya manusia merupakan hal yang paling dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam menjalankan tugas-tugas

yang diberikan perusahaan. Industri jasa memainkan peranan yang sangat penting di dalam perekonomian dunia. Pertumbuhkembangan ekonomi menyebabkan persaingan di industri jasa semakin ketat. Para produsen semakin kreatif dan inovatif di dalam memanjakan pelanggan. Keberhasilan perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga akan menambah nilai perusahaan di mata pelanggannya. Salah satu lembaga jasa yang secara nyata menawarkan pelayanan kepada pelanggan adalah lembaga keuangan. Setiap pengelola lembaga keuangan dituntut untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah, dikarenakan kebutuhan nasabah yang semakin lama semakin berkembang.

Karyawan merupakan asset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai tidak bias mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat focus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaan (Burhanudin, 2021: 16).

Dimensi kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan memandang pekerjaan mereka. Hamali (2016, p.200) setiap orang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh seorang manajer, sehingga

seorang manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya.

Dimensi kerja dalam kerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam kerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Menurut Sutrisno (2017) istilah “Dimensi” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Dimensi kerja dapat dipengaruhi beberapa aspek, menurut Sopian (2008 : 172) Mengemukakan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja antaranya adalah: promosi, gaji, pekerjaan itu sendiri, supervise, teman berkembang. Menurut As'ad (dalam tohardi, 2002: 135) ada tiga factor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu: Pertama Faktor hubungan antara karyawan, antara lain hubungan antar manajer dengan karyawan, factor fisik dan kondisi kerja. Kedua Fakator individual, yaitu sikap seseorang terhadap pekerjaannya, umur orang sewaktu bekerja, jenis kelamin. Ketiga Faktor-faktor luar (eksternal), yaitu keadaan keluarga keryawan, rekreasi, Pendidikan (training, up-grading dan sebagainya)

Sedangkan kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi



yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.(Rivai, 2011 : 861).

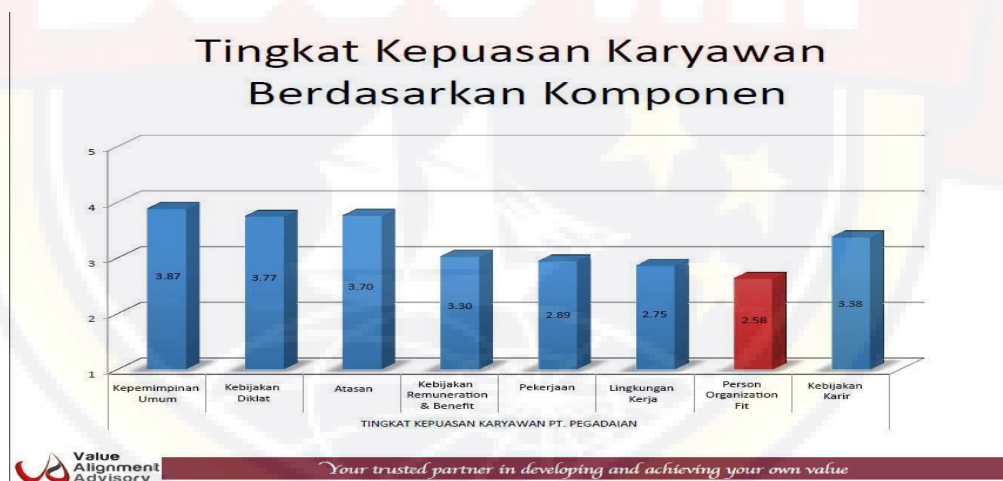
Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kemajuan dan perkembangan perusahaan. Saat ini kemajuan dan perkembangan perusahaan sudah sangat pesat sehingga menciptakan kondisi persaingan yang kondusif baik di dalam maupun di luar perusahaan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk selalu melakukan inovasi guna mengantisipasi adanya persaingan yang semakin ketat. Perusahaan harus memberi perhatian khusus kepada karyawan sebagai asset untuk dapat mempertahankan dan memelihara kegiatan perusahaan untuk tetap berjalan lancar. Karyawan sebagai asset ialah motor penggerak yang akan membangun kegiatan perusahaan. Karyawan sebagai asset ialah motor penggerak yang akan bangun kegiatan perusahaan. Karyawan yang handal, cekatan, terampil dalam menyelesaikan tugasnya merupakan hal paling dibutuhkan dalam perusahaan dewasa ini. Karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja ialah karyawan yang tidak memiliki produktivitas kerja rendah. maka dari itu perusahaan harus mengetahui apa penyebab dari ketidak puasan dari ketidak puasan kerja yang dirasakan keryawan.

PT Pegadaian (Persero) ialah badan usaha penyedia layanan pembiayaan berupa gadai untuk masyarakat yang membutuhkan dana cepat. Prubahan bentuk badan usaha menjadi perseroan terbatas pada tahun 2012, membuat pegadaian harus melakukan optimalisasi sumber daya perusahaan dengan lebih baik lagi. PT Pegadaian merupakan perusahaan penyedia

layanan yang *identic* dengan pelanggan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang menyebabkan kepuasan pelanggan.

Karyawan yang mampu bekerja dengan baik dan memiliki keterampilan sesuai dengan bidang pekerjaannya akan membawa dampak pada kepuasan pelanggan.

Setiap tahun PT Pegadaian selalu menyelenggarakan survey kepuasan kerja karyawan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja perusahaan. Berdasarkan survey kepuasan kerja karyawan yang dilakukan pada tahun 2013, komponen yang dianggap penting untuk menunjukkan dimensi karyawan yaitu pemimpin umum, atasan, kebijakan diklat, kebijakan remuneration & benefit, pekerjaan, lingkungan kerja, *person-organization fit*, dan kebijakan karir. Sebagaimana tertera Digambar I.I.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan positif dan signifikan terhadap dimensi kerja pegawai PT.Pegadaian Area Makassar 1?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai Berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa tingkat pelayanan Dimensi kinerja pegawai PT. Pegadaian Area Makassar Kota Makassar

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Bagi pihak Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan lingkungan kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan. Sehingga perusahaan yang berkaitan dapat mengambil kebijakan dengan cara yang tepat terutama dibidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pelajaran serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan lingkungan kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan dan tambahan wawasan pengetahuan bagi peneliti lebih lanjut yang memakai variable lingkungan kerja atau motivasi atau kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam bidang atau fungsi produksi, pemasaran, keuangan ataupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia dianggap penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja tetapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia) yang mengelola faktor produksi lainnya.

Pegawai baru yang belum memiliki keterampilan dan keahlian dilatih sehingga menjadi pegawai yang terampil dan ahli. Apabila pegawai tersebut dilatih lebih lanjut serta diberikan pengalaman dan motivasi yang lebih, maka akan menjadikan pegawai yang matang. Pengolahan sumber daya manusia inilah yang disebut manajemen SDM.

Adapun beberapa pendapat dari para ahli mengenai definisi Manajemen Sumber Daya Manusia, antara lain :

1. Sedarmayanti (2015:13)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.

2. Sutrisno (2014:3)

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dimiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

3. Hasibuan (2013:10)

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia yaitu suatu metode pengelolaan sumber daya manusia didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan agar mampu mencapai visi dan misi dari organisasi ataupun perusahaan secara maksimal melalui pengembangan sumber daya manusia itu sendiri.

### **2.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memnuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan

dalam usaha merealisasikan visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek organisasi atau perusahaan. Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi-fungsi organisasi ataupun perusahaan dapat berjalan dengan seimbang.

Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2014;21) diuraikan sebagai berikut :

1. Perencanaan.

Perencanaan (*Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah tujuan mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*Organization Chart*) dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

#### 4. Pengendalian

Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana.

#### 5. Pengadaan

Pengadaan (*Procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

##### **2.1.3 Pengertian kualitas pelayanan pegawai**

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM (Nasution, 2001: 15-16):

Menurut Garvin (1988) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan

tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari ke lima definisi kualitas di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang) (Nasution, 2001: 15).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dalam konteks kualitas jasa harapan pelanggan mempunyai peranan besar dalam evaluasi kualitas yang dirasakannya yang konsekuensinya, jasa yang sama dapat di nilai berbeda oleh konsumennya.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Apabila kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang bersinambungan. Baik bagi pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang.

Menurut Tjiptono (2009:34), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan



tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Goesh dan Devis (dalam Tjiptono, 2007:15) adalah: "Suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan"

Menurut Parasuraman dan Lupiyoadi (2008:17), terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan yang diharapkan (expected service)
- b. Pelayanan yang diterima (received service)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dipersepsikan adalah baik. Jika pelayanan yang dipersepsikan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan yang diberikan dipersepsikan kualitas ideal. Demikian sebaliknya apabila pelayanan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

#### **2.1.4 Faktor-faktor kualitas pelayanan pegawai**

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja pegawai yaitu ditentukan oleh tingkat organisasi kerja yang dimiliki setiap pegawai berdasarkan tingkat pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja dan

penguasaan teknologi yang dimilikinya merupakan faktor yang berpengaruh terhadap efektifitas kerja. Demikian halnya setiap pegawai dalam meningkatkan efektifitas kerjanya cenderung dipengaruhi oleh penghargaan dan pengakuan. Penghargaan dan pengakuan yang dimaksud adalah lingkungan yang kondusif dan memberikan ketahanan dan melaksanakan aktivitas kerja sehari-hari, penghargaan dan pengakuan tersebut termasuk kondisi fisik tempat kerja yang terdiri dari gedung tempat bekerja, toilet dan berbagai fasilitas fisik lainnya termasuk pengadaan ventilasi ruangan yang bagus, didukung oleh suasana kerja yang harmonis baik antara pimpinan sejawat maupun bawahan kerja. Penghargaan dan pengakuan yang demikian memacu adanya pemenuhan kemampuan dan keterampilan untuk bekerja sebagai bentuk rangsangan, dorongan dan dukungan atas aktivitas kerja yang dilakukannya setiap hari sesuai dengan pemenuhan kebutuhan kemampuan dan keterampilan kerja yang terdiri dari kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan sosial, penghargaan, rasa aman/keselamatan kerja dan kebutuhan fisiologis. Demikian halnya dengan andil dari penghargaan dan pengakuan organisasi yang dipimpin oleh pimpinan dalam mengkoordinasikan, membina dan mengawasi sesuai dengan andil penghargaan dan pengakuan berdasarkan sifat, perilaku, gaya dan tipe penghargaan dan pengakuannya.

#### **2.1.5 Indikator Pelayanan Pegawai**

Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur kepuasan kerja, salah satu diantaranya adalah seperti yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018) bahwa untuk mengukur

kepuasan kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Perputaran (turnover)

Apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tinggi, maka turnover akan rendah. Sedangkan para karyawan yang kurang puas biasanya turnover-nya akan tinggi.

2. Tingkat ketidakhadiran (absence) kerja

karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kehadirannya (absence) tinggi. Mereka tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Adanya kecenderungan karyawan yang tua lebih merasa puas daripada karyawan yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa karyawan yang lebih tua lebih berpengalaman untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan ideal tentang dunia kerja, sehingga apabila antara harapannya dengan realitas kerja terdapat kesenjangan atau tidak keseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4. Tingkat pekerjaan

Berdasarkan pendapat Keith Davis yang dalam pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan

kemampuan kerja yang baik, dan aktif dalam mengemukakan ide-ide, serta kreatif dalam bekerja

### **2.1.6 Pengertian Dimensi Kerja**

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Dimensi dan indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Stephen P. Robbins (2017:121), yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, pekerjaan yang tidak membosankan, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu :
  - a. Kepuasan karyawan terhadap kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki.
  - b. Kepuasan karyawan terhadap tanggung jawab yang diberikan dalam pekerjaan.
  - c. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan agar lebih kreatif.
  - d. Kepuasan karyawan untuk mendapat kesempatan belajar.
2. Gaji/Upah, yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah atau uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

- a. Kepuasan atas kesesuaian gaji dengan pekerjaan.
  - b. Kepuasan atas tunjangan yang diberikan.
  - c. Kepuasan atas sistem dan prosedur pembayaran gaji.
  - d. Kepuasan atas pemberian insentif.
3. Promosi (promotion), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan. Indikator dari dimensi ini, yaitu
- a. Kepuasan atas peluang promosi sesuai keinginan karyawan.
  - b. Kepuasan antara promosi yang diberikan dengan gaji yang diterima.
4. Supervisi, yaitu kemampuan pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana pimpinan menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Indikator dari dimensi ini, yaitu:
- a. Kepuasan atas bantuan teknis yang diberikan atasan.
  - b. Kepuasan atas dukungan moril yang diberikan atasan.
  - c. Kepuasan pengawasan yang dilakukan oleh atasan.
5. Rekan kerja, yaitu hubungan antara rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu yang berada

dalam kelompok tersebut. Disaat karyawan merasa memiliki kepuasan terhadap rekan kerjanya dalam kelompok, hal tersebut akan mendorong karyawan untuk bersemangat dalam bekerja. Indikator dari dimensi ini, yaitu :

- a. Kepuasan atas kerjasama dalam tim.
- b. Kepuasan atas lingkungan sosial dalam pekerjaan.
- c. Kepuasan dalam bersaing secara sportif.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi dalam kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji atau upah, rekan kerja, supervise, dan promosi.

#### **2.1.7 Faktor yang mempengaruhi dimensi kerja**

Dari beberapa hasil penelitian dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi locus of control seorang individu yaitu:

##### **1. Faktor keluarga**

Menurut Kuzgun (dikutip Hamedoglu, Kantor & Gulay, 2012) lingkungan keluarga tempat seorang individu tumbuh dapat memberikan pengaruh terhadap locus of control yang dimilikinya. Orangtua yang mendidik anak, pada kenyataannya mewakili nilai-nilai dan sikap atas kelas sosial mereka. Kelas sosial yang disebutkan di sini tidak hanya mengenai status ekonomi, tetapi juga memiliki arti yang luas, termasuk tingkat pendidikan, kebiasaan, pendapatan dan gaya hidup. Individu dalam kelas sosial ekonomi tertentu mewakili bagian dari sebuah sistem nilai yang mencakup gaya membesarkan anak, yang mengarah pada pembangunan karakter kepribadian yang berbeda. Dalam lingkungan

otokratis di mana perilaku di bawah kontrol yang ketat, anak-anak tumbuh sebagai pemalu, suka bergantung. (locus of control eksternal).

Di sisi lain, ia mengamati bahwa anak-anak yang tumbuh dalam lingkungan yang demokratis, mengembangkan rasa individualisme yang kuat menjadi mandiri, dominan, memiliki keterampilan interaksi sosial, percaya diri, dan rasa ingin tahu yang besar (locus of control internal).

## 2. Faktor motivasi

Menurut Forte (dikutip Karimi & Alipour, 2011), kepuasan kerja, harga diri, peningkatan kualitas hidup (motivasi internal) dan pekerjaan yang lebih baik, promosi jabatan, gaji yang lebih tinggi (motivasi eksternal) dapat mempengaruhi locus of control seseorang. Reward dan punishment (motivasi eksternal) juga berpengaruh terhadap locus of control menurut Mischel (dikutip Nevid, 2009, p498).

## 3. Faktor pelatihan

Program pelatihan telah terbukti efektif mempengaruhi locus of control individu sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan peserta pelatihan dalam mengatasi hal-hal yang memberikan efek buruk. Pelatihan adalah sebuah pendekatan terapi untuk mengembalikan kendali atas hasil yang ingin diperoleh. Pelatihan diketahui dapat mendorong locus of control internal yang lebih tinggi, meningkatkan prestasi dan meningkatkan keputusan karir menurut Luzzo, Funk & Strang (dikutip Huang & Ford, 2011).

### 2.1.8 Indikator Dimensi Kerja

Kinerja dapat diukur dan dilihat dari indikator-indikator yang berkaitan dengan kinerja karyawan itu sendiri. Menurut Robbin dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2014:75) mengemukakan bahwa dimensi dan indikator kinerja dapat diukur yaitu sebagai berikut :

1. **Kualitas Kerja** Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Dimensi kualitas kerja diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu : a. Kerapihan b. Ketelitian c. Hasil kerja
2. **Kuantitas Kerja** Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang karyawan dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing. Dimensi kuantitas kerja diukur dengan dua indikator yaitu : 50 a. Kecepatan b. Kemampuan
3. **Tanggung jawab** Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dimensi tanggung jawab diukur dengan menggunakan dua indikator, yaitu: a. Hasil kerja b. Mengammbil keputusan
4. **Kerjasama** Kesiediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan atau pegawai lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik. Dimensi kerja sama diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu :
  - a. Jalinan kerjasama



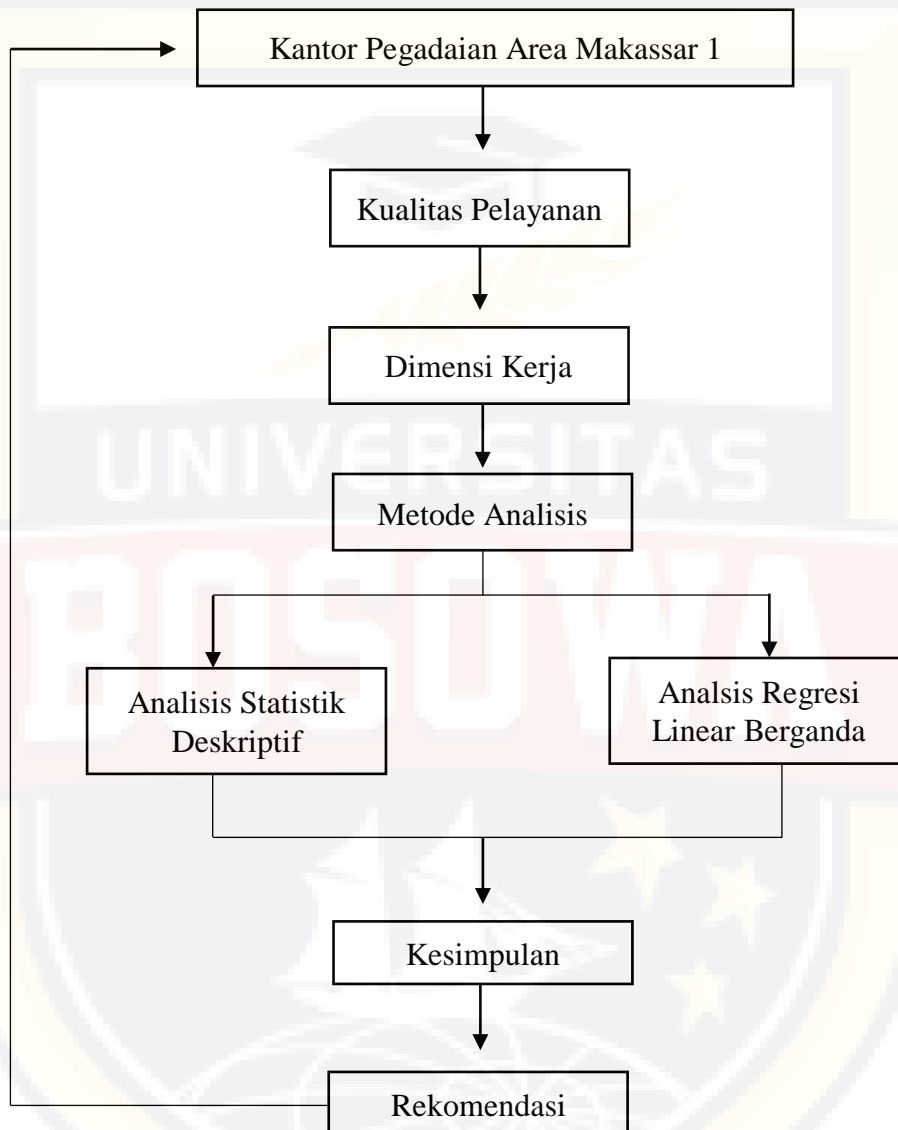
b. Kekompakan

5. Inisiatif Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban karyawan maupun pegawai. Dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan satu indikator yaitu kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan. Maka dapat disimpulkan indikator kinerja karyawan dapat diukur dimulai dari dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Dimensi dalam kinerja karyawan terdapat lima yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama, tanggung jawab dan inisiatif

## 2.2 Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



## 2.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi dugaan sementara dalam penelitian ini adalah : “Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelanggan pada PT. Pegadaian Area Makassar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Daerah Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Pegadaian Area Makassar 1, yang beralamat di Jalan Jl Sulawesi No 285, Makassar dimana perusahaan ini bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang atau usaha gadai. Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai Mei sampai dengan Juli 2022

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan dua metode, yakni:

1. **Data Kuantitatif.**

Data informasi yang berupa simbol angka atau bilangan. Berdasarkan simbol-simbol angka tersebut, perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter, atau data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk angka-angka seperti jumlah pegawai, perhitungan jumlah hasil tanggapan responden.

2. **Data Kualitatif.**

Data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan. Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung, atau data yang dikumpulkan dari data non angka seperti secara singkat berdirinya perusahaan dan struktur organisasi.

### 3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pengamatan langsung pada lokasi penelitian
2. Data sekunder data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan *literature* seperti dokumen dan laporan yang berkaitan dengan penelitian ini

### 3.4 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Analisis Deskriptif.

Suatu analisis yang dilakukan untuk memberikan gambaran secara umum terhadap obyek yang diteliti.

#### 2. Analisis Regresi Linear Berganda.

Metode yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen terhadap variable dependen dengan skala pengukuran atau resiko dalam suatu persamaan linier. Adapun persamaan umum regresi linear berganda secara sistematis menurut Sugiyono (2012:277) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + e$$

Keterangan :

Y = Dimensi Kerja

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

e = Error Term (Kesalahan Pengganggu)

Model regresi di atas digunakan untuk menguji hubungan antara variabel X<sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan) dan terhadap variabel Y (Dimensi Kerja).

Melalui persamaan Regresi tersebut di atas akan diketahui Pengaruh variabel bebas (X<sub>1</sub>) terhadap variabel terikat (Y).

### 3.5 Definisi Operasional

1. Stress kerja adalah dimana seseorang mengalami tekanan mental pada sebuah pekerjaan, hal ini disebabkan oleh lingkungan tempat kerja yang membuat pegawai merasa tidak nyaman.
2. Kompensasi adalah balas jasa langsung yang diterima oleh pegawai dari hasil kerja yang memuaskan dan menguntungkan untuk perusahaan atas prestasi yang telah dilakukan oleh pegawai tersebut.
3. Kepuasan adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Dimana timbulnya suatu perasaan dalam diri pegawai karena pekerjaan yang dilakukan.
4. Kinerja pegawai yang sangat diharapkan oleh perusahaan tersebut.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perumusan Pegadaian

##### 4.1.1 Sejarah PT Pegadaian

Gambar 4.1

Logo PT Pegadaian



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah

© id.wikipedia.org

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING, yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (licentie stelsel). Namun ketika masyarakat diberikan keleluasaan, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah

berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode licentie stelsel diganti menjadi pacht stelsel yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, metode pacht stelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyalahgunaan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan „cultuur stelsel’ dimana dalam kajian tentang pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya 9 kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang, gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam Bahasa Jepang disebut „Sitji Eigeikyuku“, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 10 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) dan pada tahun 2012 Pegadaian berubah menjadi PERSERO pada 01 April 2012 hingga saat ini.

#### **4.1.2 Visi, Misi dan Core PT. Pegadaian**

1. Visi Pegadaian perusahaan, yaitu menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.
2. Misi Perusahaan
  - a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti
  - b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan
  - c. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui:



- 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
- 2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- 3) Praktek manajemen risiko yang kokoh 4)SDM yang profesional  
berbudaya kinerja baik

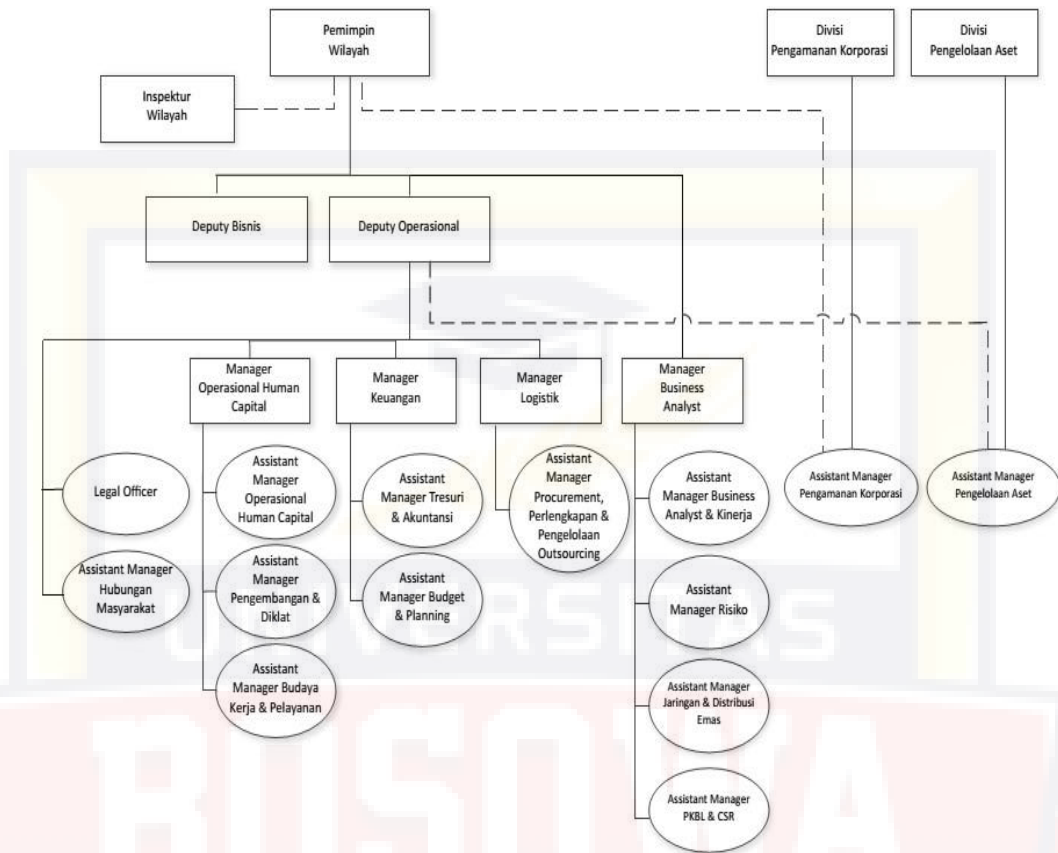
### 3. Ikrar Budaya

Ikrar budaya Pegadaian terdiri dari 6 butir nilai-nilai yang dianut perusahaan, yaitu budaya “AKHLAK”

- **Amanah** : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- **Komponen** : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- **Harmonis** : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- **Loyal** : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
- **Adaptif** : Terus berinovasi dan antusias menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
- **Kolaboratif** : Membangun kerja sama yang sinergis

#### 4.1.3 Struktuk Organisasi Pegadaian

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan yang berguna untuk menunjang sistem kinerja perusahaan kedepannya karena berperan sebagai pelaksana dari semua kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan oleh perusahaan sehingga bersifat strategis dan teknis. Berikut adalah struktur organisasi yang dimiliki oleh Pegadaian



Gambar 4.2

### Struktur Organisasi PT.Pegadaian

#### 4.1.4 Produk Perusahaan

##### 1. Produk Utama:

###### a. KCA

Salah satu produk utama dari Pegadaian adalah KCA, singkatan dari kredit cepat aman. .Pegadaian Gadai Emas adalah adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas, baik emas batangan maupun perhiasan

b. Krasida

Krasida adalah kredit dengan angsuran bulanan, ditujukan baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Untuk mendapatkan pinjaman ini, barang yang harus kamu gadaikan adalah emas, jumlah pinjaman yang diberikan bisa sampai 95% dari nilai jaminan yang diberikan.

c. Kreasi

dan menengah (UKM) untuk pengembangan usaha. Kreasi menggunakan sistem fidusia, yang berarti jaminan yang harus diberikan adalah BPKB saja.

d. Gadai Efek

Gadai efek merupakan layanan pemberian pinjaman dengan jangka waktu hingga 90 hari dengan jaminan berbentuk saham dan atau obligasi tanpa warkat (scriptless) yang tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia.

## 2. Investasi Emas

a. Mulia

Mulia dalam Pegadaian merupakan layanan penjualan emas batangan secara tunai atau angsuran. Emas batangan ini bisa didapatkan dengan pembelian tunai, angsuran, kolektif (secara kelompok), maupun arisan.

b. Tabungan Emas

Untuk kamu yang ingin investasi emas secara aman dan terpercaya, Pegadaian juga menyediakan layanan Tabungan Emas. Dengan biaya administrasi yang ringan dan juga proses pembelian yang mudah.

c. Konsinyasi Emas

Konsinyasi emas adalah jual titip emas logam mulia di Pegadaian, dengan jumlah minimal 5 gram. Keuntungan hasil penjualan akan diberikan kepada nasabah.

### 3. Produk Syariah

a. Rahn

Jaminan yang bisa diterima untuk produk ini antara lain adalah emas perhiasan, emas batangan, berlian, kendaraan bermotor, laptop, dan barang elektronik lainnya. Pinjaman untuk produk ini jangka waktunya adalah empat bulan dan bisa diperpanjang, dengan proses pengajuan yang juga sangat mudah.

b. Amanah

Produk lainnya dari Pegadaian Syariah adalah Amanah, pinjaman untuk pengusaha kecil, karyawan internal dan eksternal serta profesional. Pinjaman ini ditujukan untuk pembelian kendaraan bermotor.

c. Arrum

Pinjaman Usaha Syariah adalah pinjaman dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia menggunakan jaminan BPKB kendaraan bermotor.

d. Arrum Haji

Pegadaian Pembiayaan Haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan emas atau Tabungan Emas dan proses yang mudah serta aman.

#### **4. Jasa Lainnya**

a. Pegadaian Remittance

Pegadaian Jasa Pengiriman Uang, layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa Perusahaan Remitansi berskala internasional.

b. Multi Pembayaran Online

Pegadaian Jasa Pembayaran Online merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS, dan lain-lain.

c. Jasa Sertifikasi Batu Mulia

Jasa Sertifikasi adalah jasa pengujian terhadap sebuah batu mulia, emas dan perhiasan lainnya yang dilakukan oleh gemologis di laboratorium gemologi untuk mengetahui jenis, keaslian,

kualitas dan spesifikasi-spesifikasi yang lain dibutuhkan dan untuk memberikan kepastian dan keyakinan kepada pemilik, penjual maupun pembeli. Jasa Sertifikasi menyediakan layanan profesional untuk sertifikasi batu mulia dengan tenaga gemologis andal bersertifikat internasional dengan didukung peralatan yang modern, canggih dan mumpuni untuk menghasilkan pengujian yang presisi dan komprehensif.

#### d. Jasa Taksiran

Pegadaian Jasa Taksiran adalah layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau. Layanan jasa taksiran ini memudahkan masyarakat mengetahui tentang karatase dan kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami kebimbangan atas nilai pasti perhiasan yang dimilikinya.

#### e. Jasa Titipan

Pegadaian Jasa Titipan adalah layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor. Jika mendapatkan kesulitan dalam mengamankan barang berharga dirumah sendiri saat akan keluar kota atau luar negeri, melaksanakan ibadah haji, sekolah diluar negeri, dan kepentingan lainnya.

## 4.2 Deskriptif Data

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Deskripsi data yang disajikan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan SPSS. Adapun yang disajikan dalam deskripsi data ini adalah berupa data karakteristik responden dan data variable penelitian

Penulis memfokuskan pada praktek sumber daya manusia, dengan berdasarkan pada variable pelatihan sumber daya manusia, pengembangan karir dan kompensasi. Sebagai data awal, penulis mencantumkan data pegawai pada PT Pegadaian Area makassar 1.

**Tabel 4.1**  
**Data Pegawai PT Pegadaian Area Makassar 1**

<b>Bagian</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
<b>Deputi</b>	<b>1</b>
<b>Bagian kadep non gadai</b>	<b>1</b>
<b>Bagian kadep gadai</b>	<b>1</b>
<b>Bagian crs</b>	<b>5</b>
<b>Bagian mikro</b>	<b>7</b>
<b>Bagian seles agen cenel</b>	<b>10</b>
<b>Bagian suport</b>	<b>7</b>
<b>Bagian analis</b>	<b>7</b>
<b>Bagian me</b>	<b>10</b>
<b>Jumlah Keseluruhan Pegawai</b>	<b>49</b>

*Sumber: Bagian Sumber Daya Manusia di PT Pegadaian Area Makassar 1.*

Berdasarkan uraian data kepegawaian diatas, maka penulis menyebarkan kuesioner pada tahun 2022 sebanyak 49 kuesioner.

Berikut deskripsi karakteristik responden pada PT Pegadaian Area Makassar 1 meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa bekerja.

#### 4.2.2 Jenis Kelamin Responden

Deskripsi karakteristik responden yang pertama adalah jenis kelamin yang dikelompokkan dalam dua kategori yaitu pria dan wanita. Berikut disajikan besarnya frekuensi dan presentasi responden yang berjenis kelamin pria dan wanita.

**Tabel 4.2**

#### **Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Pria	32	65,30
2	Wanita	17	34,69
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan table 4.2 penelitian yang dilakukan terhadap 49 orang responden, sebanyak 32 orang responden atau sebesar 65,30% adalah pria dan sebesar 17 orang responden atau sebesar 34,69% adalah wanita.

#### 4.2.3 Usia Responden

Deskripsi karakteristik responden yang kedua adalah usia yang dikelompokkan dalam empat kategori yaitu umur 21 – 30 tahun, umur 31 – 40 tahun, 41 – 50 tahun dan 51 – 60 tahun. Berikut disajikan besarnya frekuensi dan presentasi responden berdasarkan umurnya.



**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	21-30 tahun	32	65,30
2	31-40 tahun	14	28,57
3	41-50 tahun	2	4,08
4	51-60 tahun	1	2,04
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat bahwa responden yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 65,30%, responden yang berusia antara 31 – 40 tahun sebanyak 14 orang atau sebesar 28,57%, responden yang berusia 41 – 50 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 4,08% dan responden yang berusia 51 – 60 tahun sebanyak 1 orang atau sebesar 2,04%.

#### 4.2.4 Tingkat Pendidikan Responden

Pada penelitian ini, didapatkan 49 responden dengan berbagai latar belakang pendidikan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SLTA	2	4,08
2	Diploma	19	38,77
3	Sarjana	38	77,55
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.4 memperlihatkan bahwa responden yang rata-rata memiliki tingkat pendidikan sarjana yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 77,55%.

77,55%, pada tingkat pendidikan diploma sebanyak 19 orang responden atau sebesar 38,77%, dan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 2 orang atau sebesar 4,08%.

#### 4.2.5 Masa Kerja Responden

Deskripsi karakteristik responden yang keempat adalah lama bekerja yang dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu umur < 5 tahun, umur 15 – 10 tahun, dan umur > 10 tahun. Berikut disajikan besarnya frekuensi dan presentasi responden berdasarkan masanya bekerja.

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Masa Kerja Responden**

No	Masa Kerja	Frekuensi	Presentase
1	< 1 tahun	0	0
2	> 1 - 5 tahun	17	34,69
3	> 5 - 10 tahun	20	40,81
4	> 10 tahun	12	24,48
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Hasil Kuesioner, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 memperlihatkan bahwa responden yang memiliki masa kerja < 5 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 34,69%, responden yang memiliki masa kerja 5 – 10 tahun sebanyak 20 orang atau sebesar 40,81% dan responden yang memiliki masa kerja > 10 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 24,48%.

#### 4.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian.

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ). Sedangkan kinerja dimensi (Y) adalah variabel independen.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator – indikatornya, dapat dilihat dalam uraian berikut :

#### 4.3.1 Variabel X1 : Kualitas Pelayanan

Adapun tanggapan responden dari beberapa pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Kualitas Kantor Memberikan Pelayanan**  
**Sesuai Dengan Keinginan Pegawai**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	22	44,89
2	Setuju	27	55,10
3	Netral	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.6 memperlihatkan bahwa sebanyak 22 responden atau sebesar 44,89% menyatakan bahwa pimpinan senantiasa memberikan tugas sesuai kemampuan pegawai dan sebanyak 27 responden atau sebesar 55,10% telah menyatakan setuju bahwa kualitas kantor memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pegawai dan sebanyak.

**Tabel 4.7**  
**Kualitas Gaji Kantor Memenuhi Kebutuhan**  
**Hidup Pegawai**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	23	46,93
2	Setuju	23	46,93
3	Netral	3	6,12
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.7 memperlihatkan bahwa sebanyak 23 orang responden atau sebesar 46,93% sangat setuju bahwa pimpinan memberikan arahan langsung menyangkut tugas pegawai, sebanyak 23 orang responden atau sebesar 46,93% setuju bahwa kualitas gaji kantor memenuhi kebutuhan hidup pegawai dan sebanyak 3 orang atau sebesar 6,12% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa kualitas gaji kantor memenuhi kebutuhan hidup pegawai..

**Tabel 4.8**  
**Kualitas Lingkungan Kerja Sesuai Dengan**  
**Keinginan Pegawai**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	22	44,89
2	Setuju	26	53,06
3	Netral	1	2,04
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.8 memperlihatkan bahwa sebanyak 22 orang responden atau sebesar 44,89% sangat setuju bahwa pimpinan senantiasa menjalin hubungan baik dalam hal komunikasi dengan bawahan, sebanyak 26 orang responden atau sebesar 53,06% setuju bahwa kualitas lingkungan kerja sesuai dengan keinginan pegawai dan sebanyak 1 orang atau 2,04% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa kualitas lingkungan kerja sesuai dengan keinginan pegawai.

**Tabel 4.9**  
**Kualitas Kantor Melindungi Keselamatan**  
**Kerja Pegawai**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	24	48,97
2	Setuju	20	40,81
3	Netral	5	10,20
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.9 memperlihatkan bahwa sebanyak 24 orang responden atau sebesar 48,97% sangat setuju bahwa pimpinan senantiasa membina hubungan harmonis dengan bawahan, sebanyak 20 orang responden atau sebesar 40,81% setuju bahwa kualitas kantor melindungi keselamatan kerja pegawai dan sebanyak 5 orang atau sebesar 10,20% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa kualitas kantor melindungi keselamatan kerja pegawai.

**Tabel 4.10**  
**Kualitas Keamanan Kantor Membuat Pegawai**  
**Merasa Aman**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	32	65,30
2	Setuju	15	30,61
3	Netral	2	4,08
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.10 memperlihatkan bahwa sebanyak 32 responden atau sebesar 65,30% menyatakan bahwa pimpinan senantiasa melibatkan bawahan dalam mengambil setiap keputusan, sebanyak 15 responden atau sebesar 30,61% telah menyatakan setuju bahwa pimpinan kualitas keamanan kantor membuat pegawai merasa aman dan sebanyak 2 responden atau sebesar 4,08% telah menyatakan netral (kurang setuju) bahwa kualitas keamanan kantor membuat pegawai merasa aman.

**Tabel 4.11**  
**Kualitas Kantor Mempermudah Kerja Pegawai Sehingga**  
**Dapat Mengerjakan Pekerjaan Dengan Cepat Dan Tepat**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	29	59,18
2	Setuju	16	32,65
3	Netral	4	8,16
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.11 memperlihatkan bahwa sebanyak 29 responden atau sebesar 59,18% menyatakan bahwa pimpinan menuntut agar pegawai senantiasa dapat mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat, sebanyak 16 responden atau sebesar 32,65% telah menyatakan setuju bahwa kualitas menuntut agar pegawai senantiasa dapat mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat dan sebanyak 4 atau sebesar 8.16% telah menyatakan netral (kurang setuju) bahwa pimpinan menuntut agar pegawai senantiasa dapat mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat

#### 4.3.2 Variabel Y : Kinerja Pegawai

Adapun tanggapan responden dari beberapa pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Pekerjaan Pegawai Terbebas Dari Segala**  
**Kekeliruan Dan Kesalahan**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	18	36,73
2	Setuju	29	59,18
3	Netral	3	6,12
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.12 memperlihatkan bahwa sebanyak 18 orang responden atau sebesar 36,73% sangat setuju bahwa hasil pekerjaan pegawai terbebas dari segala kekeliruan dan kesalahan, sebanyak 29 orang responden atau sebesar 59,18% setuju bahwa hasil pekerjaan pegawai terbebas dari

segala kekeliruan dan kesalahan dan sebanyak 3 orang atau sebesar 6,12% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa hasil pekerjaan pegawai terbebas dari segala kekeliruan dan kesalahan.

**Tabel 4.13**  
**Pegawai Senantiasa Mengerjakan Pekerjaannya**  
**Dengan Teliti**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	10	20,40
2	Setuju	38	77,55
3	Netral	1	2,04
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.13 memperlihatkan bahwa sebanyak 10 orang responden atau sebesar 20,40% sangat setuju bahwa pegawai senantiasa mengerjakan pekerjaannya dengan teliti, sebanyak 38 orang responden atau sebesar 77,55% setuju bahwa pegawai senantiasa mengerjakan pekerjaannya dengan teliti dan sebanyak 1 orang atau sebesar 2,04% netral (kurang setuju) bahwa pegawai senantiasa mengerjakan pekerjaannya dengan teliti.

**Tabel 4.14**  
**Pegawai Senantiasa Diberikan Beban Kerja Secara Proporsional**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	12	24,48
2	Setuju	25	44,89
3	Netral	12	24,48
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*



Berdasarkan tabel 4.14 memperlihatkan bahwa sebanyak 12 orang responden atau sebesar 24,48% sangat setuju bahwa pegawai senantiasa diberikan beban kerja secara proporsional, sebanyak 25 orang responden atau sebesar 44,89% setuju bahwa pegawai senantiasa diberikan beban kerja secara proporsional dan sebanyak 12 orang atau sebesar 24,48% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa pegawai senantiasa diberikan beban kerja secara proporsional.

**Tabel 4.15**  
**Pegawai Selalu Menetapkan Target Dalam Bekerja**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	19	38,77
2	Setuju	21	42,85
3	Netral	9	18,36
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.15 memperlihatkan bahwa sebanyak 19 orang responden atau sebesar 38,77% sangat setuju bahwa pegawai selalu menetapkan target dalam bekerja, sebanyak 21 orang responden atau sebesar 42,85% setuju bahwa pegawai selalu menetapkan target dalam bekerja dan sebanyak 9 orang atau sebesar 18,36% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa pegawai selalu menetapkan target dalam bekerja.

**Tabel 4.16**  
**Pegawai Senantiasa Hadir Tepat Waktu**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	20	40,81
2	Setuju	21	42,85
3	Netral	8	16,32
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.16 memperlihatkan bahwa sebanyak 20 orang responden atau sebesar 40,81% sangat setuju bahwa pegawai senantiasa hadir tepat waktu, sebanyak 21 orang responden atau sebesar 42,85% setuju bahwa pegawai senantiasa hadir tepat waktu dan sebanyak 8 orang atau sebesar 16,32% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa pegawai senantiasa hadir tepat waktu.

**Tabel 4.17**  
**Pegawai Tidak Pernah Meninggalkan**  
**Tempat Kerja Tanpa Izin**

No	Uraian	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	18	36,73
2	Setuju	24	48,97
3	Netral	5	10,20
4	Tidak Setuju	0	0,0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0,0
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Hasil Kuesioner, 2022*

Berdasarkan tabel 4.17 memperlihatkan bahwa sebanyak 18 orang responden atau sebesar 36,73% sangat setuju bahwa pegawai tidak pernah

meninggalkan tempat kerja tanpa izin, sebanyak 24 orang responden atau sebesar 48,97% setuju bahwa pegawai tidak pernah meninggalkan tempat kerja tanpa izin dan sebanyak 5 orang atau sebesar 10,20% menyatakan netral (kurang setuju) bahwa pegawai tidak pernah meninggalkan tempat kerja tanpa izin.

#### 4.4 Analisis Data

##### 4.4.1 Analisis Linear Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas yakni kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan terhadap dimensi kerja ( $Y$ ) pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Agar diperoleh hasil perhitungan koefisien regresi yang tepat dalam pengolahan data digunakan bantuan program SPSS. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,376	1,634		2,067	,044
	X1	,381	,134	,396	2,840	,007

a. Dependent Variable: Y

Sumber Data: Data diolah, 2022

Model yang digunakan :

$$Y = 3,376 + 0,381 X_1 + 0,05$$

a = Konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

Y = Dimensi Kerja

e = Kesalahan Penganggu

- a. Konstanta 3,376, bahwa kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja nilainya konstan atau 0, maka kinerja 3,376.
- b. Kepemimpinan transformasional koefisiennya 0,381 mengalami kenaikan setiap satu satuan maka kinerja akan meningkat, jika variabel dianggap konstan. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
- c. Motivasi kerja koefisiennya 0,488 mengalami kenaikan setiap satu satuan maka kinerja akan mengalami kenaikan jika variabel ini dianggap tetap. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

#### 4.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen, dimana nilai *Adjusted R Square* yang mendekati satu maka variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Mengetahui besarnya pengaruh variabel X secara simultan terhadap Variabel Y. pengambilan keputusannya “Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 maka dapat dikatakan hubungannya sangat kuat”.

Nilai koefisien determinasi antara kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut :

**Tabel 4.19**  
**Kofisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,891 <sup>a</sup>	,794	,785	1,513	2,018
a. Predictors: (Constant), X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

*Sumber Data: Data diolah, 2022*

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, dapat diketahui bahwa *Adjusted R Square* adalah 0,794. Hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 79,4% terhadap variabel terikat (Y) yakni Dimensi Kerja. Sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

#### **4.4.3 Uji F**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Hasil perhitungan Uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	406,267	2	203,133	88,752	,000 <sup>b</sup>
	Residual	105,284	46	2,289		
	Total	511,551	48			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1

Sumber Data: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kinerja pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dibuktikan dengan nilai  $f_{hitung}$  88,752 >  $f_{tabel}$  3,19, dengan taraf signifikansi 0,000 ( $0,000 < 0,000$ ).

#### 4.4.4 Uji parsial (t)

Uji parsial (t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atau secara parsial variabel independen (kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja) terhadap variabel dependen (kinerja pegawai).

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Parsial (t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,376	1,634		2,067	,044
	X1	,381	,134	,396	2,840	,007

a. Dependent Variable: Y

Sumber Data: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas bahwa :

- a. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dibuktikan dengan melihat hasil  $t_{hitung} 2,840 > t_{tabel} 1,625$  dan nilai signifikansinya  $0,007 < 0,05$ .
- b. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dibuktikan dengan melihat hasil pada  $t_{hitung} 3,744 > t_{tabel} 1,625$  dan nilai signifikansinya  $0,001 < 0,05$ .
- c. Variabel yang dominan berpengaruh adalah variabel motivasi kerja dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  tertinggi.

#### 4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui program SPSS maka hasil yang diperoleh untuk kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja sebagai variabel X dan kinerja pegawai sebagai kinerja Y maka nilai koefisien konstan sebesar 3,376 yang diartikan bahwa jika  $X_1$  maka nilai Y adalah menurun sebesar 3,376.

Hasil pengujian data melalui program SPSS, hasil variabel  $X_1$  yaitu kepemimpinan transformasional yang mempengaruhi kinerja pegawai diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,840 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,625 dengan tingkat signifikan sebesar 0,007. Hal ini diasumsikan variabel kepemimpinan transformasional ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Untuk hasil regresi linear berganda diperoleh hasil koefisien regresi 0,381 yang diartikan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai dan apabila variabel  $X_1$  meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,381 satuan

Hasil pengujian data melalui program SPSS untuk keseluruhan variabel X (Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja) terhadap variabel Y (Kinerja Pegawai) diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,625 sebagai acuan dengan jumlah sampel sebanyak 49 responden dengan nilai konstan sebesar 3,376. Hal ini diasumsikan bahwa variabel X secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sebagai variabel (Y).

UNIVERSITAS

BOSOWA





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari rumusan masalah yang diajukan, analisis data yang dilakukan, dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dibuktikan dengan melihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1.625 dan signifikansinya  $0.007 < 0.05$ .
2. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kerja pegawai adalah variabel  $X_1$  atau kualitas pelayanan. Dengan menilai  $t_{hitung}$  tertinggi.
3. Kesimpulan transformasional dan dimensi kerja secara simultan mempengaruhi kerja pegawai pada PT Pegadaian Area Makassar 1. Dengan melihat  $f_{hitung}$  88.752 >  $f_{tabel}$  3.19 dengan taraf signifikansinya 0.000 ( $0.000 \leq 0.000$ ).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya adanya motivasi dan arahan dari perusahaan agar para pegawai memiliki antusias yang tinggi dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan.
2. Sebaiknya dilakukan evaluasi secara rutin terhadap para pegawai setelah menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menjelaskan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab Shilichin, 2012, Analisis Kebijakan, Jakarta: Bumi Aksara.
- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Ahmad Tohardi, 2002, Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya. Manusia, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.
- Arif Yusuf Hamali. 2016. Pemahaman manajemen sumberdaya mausia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Servive
- Burhanuddin Wahab, Rahmatullah. 2021 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Makassar.
- Edy, Sutrisno, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2008. Bank dan lembaga keuangan lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit. Bumi Aksara.
- Iskandar, Charles Soetyono. Samrius Upa' dan Margaret. Iskandar. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis. Technopreneurship. Yogyakarta: Deepublish.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. 2011. Human Resource Management (edisi 10). Jakarta : Salemba Empat
- Nuraini, T. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Yayasan Aini Syam: Pekanbaru.
- Rivai, Veithzal. 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik, Jakarta : RajaGrafindo Persada

Rosita, T., & Yuniati, T. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(1)

Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.

Sudaryo, Yoyo., Agus Aribowo, Nunung ayu Sofiati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**



**Lampiran 1. Surat Kuesioner****KUESIONER****ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DIMENSI****KERJA PEGAWAI PT PEGADAIAN****AREA MAKASSAR 1**

Demi tercapainya penelitian ini, maka penyusun mohon kesediaan dari Bapak/ Ibu/ Saudara untuk membantu mengisi angket atau daftar pertanyaan/ pernyataan yang telah disediakan (terlampir berikut ini). Penyusunan skripsi dibuat dalam rangka memenuhi syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan (S1) pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar, diperlukan data-data informasi-informasi yang mendukung kelancaran penelitian ini.

Untuk itu diharapkan kepada responden dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya demi membantu penelitian ini. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Peneliti,

**HILMA LUTFIAH**  
**NIM : 4518012190**

## Lampiran 2. Kuesioner

### A. Data Umum Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : 1) Laki-laki 2) Perempuan
4. Lama Bekerja : 1) < 1 tahun 2) >1 s.d 5 tahun  
3) >5 s.d 10 tahun 4) >10 tahun

### B. Petunjuk Pengisian

Untuk pertanyaan/ pernyataan di bawah ini pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling tepat dengan cara menyilang (X) huruf pilihan yang tersedia, isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral (Kurang Setuju)
4. S : Setuju
5. ST : Sangat Setuju

### 1. KUALITAS PELAYANAN X<sub>1</sub>

NO	PERNYATAAN	SKALA				
		1	2	3	4	5
<b>Orientasi Tugas</b>						
1	Kualitas kantor saya memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan saya					
2	Kualitas gaji kantor saya memenuhi kebutuhan hidup saya					
<b>Orientasi Hubungan</b>						
3	Kualitas lingkungan kerja saya sesuai dengan keinginan saya					
4	Saya merasa terlindungi dengan kualitas kantor					
<b>Kekuatan Jabatan</b>						
5	<b>Saya merasa aman dengan kualitas kantor</b>					
6	Kualitas kantor saya mempermudah kerja saya					



## 2. DIMENSI KERJA (Y)

NO	PERNYATAAN	SKALA				
		1	2	3	4	5
<b>Kualitas Kerja</b>						
1	Hasil pekerjaan saya terbebas dari segala kekeliruan dan kesalahan					
2	Saya senantiasa mengerjakan pekerjaan saya dengan teliti					
<b>Kuantitas Kerja</b>						
3	Saya senantiasa diberikan beban kerja secara proporsional					
4	Saya selalu menetapkan target dalam bekerja					
<b>Kehadiran</b>						
5	Saya senantiasa hadir tepat waktu					
6	Saya tidak pernah meninggalkan tempat kerja tanpa izin					

**Pertanyaan Kuesioner X1**

<b>X1.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ST	2	4.1	4.1	4.1
	N	9	18.4	18.4	22.4
	S	14	28.6	28.6	51.0
	SS	24	49.0	49.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>X1.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	4.1	4.1	4.1
	TS	6	12.2	12.2	16.3
	N	7	14.3	14.3	30.6
	S	11	22.4	22.4	53.1
	SS	23	46.9	46.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>X1.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.0	2.0	2.0
	ST	2	4.1	4.1	6.1
	N	14	28.6	28.6	34.7
	S	17	34.7	34.7	69.4
	SS	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>X1.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	8.2	8.2	8.2
	ST	9	18.4	18.4	26.5
	N	6	12.2	12.2	38.8
	S	4	8.2	8.2	46.9
	SS	25	51.0	51.0	98.0
	7	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>X1.5</b>					

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.0	2.0	2.0
	ST	2	4.1	4.1	6.1
	N	10	20.4	20.4	26.5
	S	5	10.2	10.2	36.7
	SS	31	63.3	63.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>X1.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ST	1	2.0	2.0	2.0
	N	2	4.1	4.1	6.1
	S	9	18.4	18.4	24.5
	SS	36	73.5	73.5	98.0
	7	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

### Pertanyaan Kuesioner Y

<b>Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ST	2	4.1	4.1	4.1
	N	11	22.4	22.4	26.5
	S	12	24.5	24.5	51.0
	SS	24	49.0	49.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ST	10	20.4	20.4	20.4
	N	7	14.3	14.3	34.7
	S	11	22.4	22.4	57.1
	SS	21	42.9	42.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>Y3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ST	2	4.1	4.1	4.1

	N	15	30.6	30.6	34.7
	S	18	36.7	36.7	71.4
	SS	14	28.6	28.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>Y4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ST	13	26.5	26.5	26.5
	N	5	10.2	10.2	36.7
	S	5	10.2	10.2	46.9
	SS	26	53.1	53.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>Y5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.0	2.0	2.0
	ST	3	6.1	6.1	8.2
	N	10	20.4	20.4	28.6
	S	4	8.2	8.2	36.7
	SS	31	63.3	63.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	
<b>Y6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.0	2.0	2.0
	ST	1	2.0	2.0	4.1
	N	2	4.1	4.1	8.2
	S	9	18.4	18.4	26.5
	SS	35	71.4	71.4	98.0
	7	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

## 1. Analisis Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.376	1.634		2.067	.044
	X1	.381	.134	.396	2.840	.007

a. Dependent Variable: Y

### a. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	406.267	2	203.133	88.752	.000 <sup>b</sup>
	Residual	105.284	46	2.289		
	Total	511.551	48			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X1

### b. Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.376	1.634		2.067	.044
	X1	.381	.134	.396	2.840	.007
	X2	.488	.130	.523	3.744	.001

a. Dependent Variable: Y

**c. Uji Koefisien Detreminasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 <sup>a</sup>	.794	.785	1.513

a. Predictors: (Constant), X1



**Lampiran 4. Dokumentasi**



