

**PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Program Strata satu Program Studi Manajemen**



**Oleh**

**RENI KURNIATI**  
**NIM : 2014511267**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJAKARTA  
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1  
JAKARTA  
2018**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : RENI KURNIATI

Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 23 September 1966

NIM : 2014511267

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan pada Program Sarjana ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya karena saya bertanggung jawabannya berada di pundak saya. Apabila kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran penuh dan sebenarnya.

Jakarta, 2018

Yang menyatakan,

RENI KURNIATI  
NIM : 2014511267

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJAKARTA  
PROGRAM SARJANA – PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDAPERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : RENI KURNIATI

NIM : 2014511267

Judul Skripsi : Pengaruh Semangat Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Pelayanan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Jakarta, Pebruari 2018

Dosen Pembimbing,

**Dra. Siti Mahmudah, MM**

**PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

Oleh :

**RENI KUNIATI**  
**2014511267**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
hari Jumat tanggal 9 bulan Maret tahun 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai  
Skripsi Program Sarjana Manajemen

1. Ir. SM. Parulian Tanjung, MM  
Ketua penguji .....  
Tanggal : 9 Maret 2018
  
2. Sunarso, SE, MM  
Penguji .....  
Tanggal : 9 Maret 2018
  
3. Dra. Siti Mahmudah, MM  
Pembimbing .....  
Tanggal : 9 Maret 2018

Menyetujui  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Program Sarjana – Prodi Manajemen S1  
Ketua Program,

Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM  
Tanggal :

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJAKARTA  
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1  
JAKARTA  
2018**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Reni Kurniati

Tempat,Tanggal Lahir : Bogor, 23 September 1966

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan Bersih Gg. Nangka Rt.001/001 Kp.  
Cipayung Kel. Tengah Kec. Cibinong

Alamat Kantor : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bogor  
Jl. Tegar Beriman Cibinong Bogor

Pendidikan : 1.  
2.

## ABSTRAK

Instansi Pemerintah yang berkualitas membutuhkan pegawai yang mempunyai semangat kerja dan komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Untuk itu sudah sewajarnya sebuah tatanan pemerintah harus berupaya mengelola dan membina sumber daya manusia yang secara tepat. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan mampu mewujudkan program-program kerjanya. Upaya yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sehingga dapat optimal dalam menjalankan tugasnya. Visi dan Misi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dapat dicapai maka pengembangan sumber daya manusia (SDM) perlu mendapat perhatian yang serius dan harus dikelola secara baik dan berkesinambungan.

Tujuan penelitian ini adalah : untuk mengetahui pengaruh semangat kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai, untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai dan untuk mengetahui pengaruh semangat kerja, komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebanyak 100 orang pegawai tetap yang berstatus Pegawai Negeri Sipil atau disebut PNS. Besar sampel yang digunakan 100 orang pegawai tetap yang berstatus PNS dikurangi pimpinan dan peneliti menjadi 98 orang. Ada tiga variabel yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu : 1. Semangat Kerja, 2. Komitmen Organisasi dan 3. Kualitas Pelayanan Pegawai. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis linier berganda dengan menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil analisa regresi berganda diperoleh nilai koefisien determinan ganda atau R Square ( $R^2$ ) = 0,199 menunjukkan pengaruh yang signifikan dan searah dengan nilai sebesar 0,199 atau 19,9 persen, artinya kontribusi variabel semangat kerja, komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 19,9 persen. Artinya naik turunnya kualitas pelayanan pegawai dipengaruhi oleh naik turunnya semangat kerja dan komitmen organisasi. Dengan Persamaan regresi adalah :

$$\hat{Y} = 15.267 + 0.371X_1 + 0.186X_2$$

Dari persamaan regresi, variabel semangat kerja lebih dominan bila dibandingkan dengan variabel komitmen organisasi.

Kata kunci :SemangatKerja, KomitmenOrganisasi, KualitasPelayananPegawai.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Semangat Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.

Semoga penelitian ini dapat berguna bagi Biro Kepegawaian Sekretariat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor untuk meningkatkan semangat kerja dan kualitas pelayanan pegawai.

Dalam menyusun skripsi ini penulis memperoleh bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Siti Mahmudah, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mendukung dan memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. SusantiWidhiastuti, SE, MselakuKetua Program Studi S1 ManajemenSekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWIJakarta.
3. Bapak Dr. Suyanto, SE., MM., M.AkselakuKetuaSekolahTinggiIlmuEkonomi IPWIJA ataskebijaksanaan yang telahdiberikankepadapenulisselamamenyelesaikanstudi.
4. SeluruhhajaranpimpinandanstafpadaDinasKependudukanPencatatanSipilKabupaten Bogor yang telahbanyakmembantupenulisbaikdalamhalinformasidanpenyediaan data

maupundalampengisiankuesionersehinggaskripsi  
inidapatdiselesaikandenganbaik.

5. SeluruhstafpengajardanCivitasAkademikaSekolahTinggiIlmuEkonomi  
IPWIJakarta.
6. Semuapihak yang tidakdapatpenulissebutkansatupersatu yang  
telahbanyakmembantusehinggaskripsiinidapatdiselesaikanpadawaktunya.
7. Ayah danIbutercinta yang  
telahbanyakmemberikandukunganbaikmorilmaupunmateriselamapenulismenye  
lesaikan program SarjanaManajemen.
8. Suamitercintadananak-anakterkasih yang  
telahmemberikandukunganpengertiannyasejakdimulainyaperkuliahansampa  
iskripsiinidapatdiselesaikandenganbaikdantepatwaktu.

Meskipunpenulistelahberupayasemaksimalmungkinnamunharusdiakuimasi  
hbanyakkekurangandisana-siniuntukitikritikdan saran yang  
bersifatmembangunsangatdiharapkan.

Padaakhirnyapenulisberharapsemogapenulisanskripsiinidapatbermanfaatba  
ikbagipenulissendirimaupunbagiparapenelitianlanjutan yang  
memerlukansebagailiteraturataubahanreferensi.

Jakarta, 2017

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Teori .....	8
2.1.1. Manajemen SDM .....	8
2.1.2. Semangat Kerja .....	15
2.1.3. Komitmen Organisasi.....	23
2.1.4. Kualitas Pelayanan Pegawai .....	33
2.2. Penelitian Terdahulu .....	35
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37
2.4. Hipotesis.....	39

<b>BAB 3</b>	<b>: METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1	Metodologi Penelitian .....	40
3.1.1	Tempat dan waktu Penelitian .....	40
3.2	Desain Penelitian .....	41
3.3	Variabel Penelitian .....	42
3.4	Indikator Penelitian	
3.4.1	Indikator Variabel Semangat Kerja .....	44
3.4.2	Indikator Variabel Komitmen Organisasi .....	46
3.4.2	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai ....	47
3.5	Instrumen Penelitian .....	49
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.7	Skala Pengukuran .....	50
3.8	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	51
3.7.1	Populasi .....	51
3.7.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	51
3.8	Uji Instrumen .....	52
3.8.1	Uji Validitas .....	52
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.9	Uji Model Regresi .....	53
3.9.1	Uji Normalitas .....	53
3.10	Metode Analisis Data .....	54
<b>BAB 4</b>	<b>: HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Penelitian .....	57
4.2	Deskripsi Responden .....	67
4.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas Data .....	69
4.4	Uji Normalitas Data .....	73
4.5	Deskripsi Data .....	76
4.6	Analisis Statistik dan Pengujian Hipotesis .....	77
4.7	Pembahasan Hasil .....	79
4.8	Implikasi Manajerial .....	81
<b>BAB 5</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Saran-saran .....	84

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Variabel Independen & Variabel Dependen.....	38
Tabel 3.1	Rancangan Penelitian .....	41
Tabel 3.2	Skala Instrumen.....	43
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	65
Tabel 4.4	Rangkuman Uji Validitas Reliabilitas Variabel Semangat Kerja ..	66
Tabel 4.5	Rangkuman Uji Validitas Reliabilitas Variabel Komitmen Organisasi.....	68
Tabel 4.6	Rangkuman Uji Validitas Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel 4.7	Uji Normalitas Variabel Kinerja Semangat Kerja .....	70
Tabel 4.8	Uji Normalitas Variabel Komitmen Organisasi .....	71
Tabel 4.9	Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.10	Deskripsi Statistik Variabel Semangat Kerja, Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.11	Koeffisien Regresi Ganda .....	74
	Total .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor .....	63
Gambar 4.1 Model Pengaruh Semangat Kerja ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Distribusi Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Normalitas Data
- Lampiran 5 Deskripsi Data
- Lampiran 6 Pengaruh Semangat Kerja ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ )  
Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik,

Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan ogah-ogahan. Semangat bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai negeri di samping memiliki semangat kerja yang tinggi dituntut pula untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan

umum. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Berkaitan dengan semangat kerja ini, Alex Nitisemito (1991 : 160) berpendapat bahwa : “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.”

Menurut Robbins (2008) kualitas SDM yang berpengaruh kuat terhadap kinerja organisasi adalah komitmen organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen terhadap organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan usaha yang maksimal secara sukarela untuk kemajuan organisasi. Menurut Hodge dkk. (dalam Yuwono,2005) salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah kepuasan kerja. Hasil penelitian Angel dkk (dalam Yuwono,2005) menemukan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor merupakan salah satu contoh instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan semangat kerja pegawai dan komitmen organisasi, tidak setiap pegawai memiliki semangat kerja dan komitmen terhadap organisasi.

Untuk mengkaji keeratan hubungan pengaruh antara semangat kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan seperti yang diuraikan dalam latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?
2. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?
3. Apakah terdapat pengaruh semangat kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui semangat kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan berfikir dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat serta memberikan tambahan informasi untuk dapat dipergunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Instansi

Memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi serta memberikan bahan pertimbangan guna mengambil langkah kebijaksanaan selanjutnya khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3. Pihak Lain

Sebagai bahan literatur atau sumber informasi dan dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui isi keseluruhan secara garis besarnya antara bab yang satu dengan bab lainnya maka penulis uraikan sistematika penulisannya sebagai berikut :

### BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan atau memaparkan konsep teoritik semangat kerja, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan pegawai, kajian hasil penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian.

### BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan kerangka pemikiran, definisi konseptual dan operasional variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, pengujian instrumen berupa *uji validitas* dan *reliabilitas* serta metode analisis data yang menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*.

**BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan mengetengahkan atau memaparkan analisis data dan pembahasan hasil.

**BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini, penulis membuat suatu kesimpulan dari uraian hasil analisis serta saran yang sekiranya bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi pihak organisasi atau tempat penulis melakukan penelitian.

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Manajemen**- adalah kosa kata yang berasal dari bahasa Perancis kuno, yaitu menegement yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sejauh ini memang belum ada kata yang mapan dan diterima secara universal sehingga pengertiannya untuk masing-masing para ahli masih memiliki banyak perbedaan.

Secara umum manajemen juga dipandang sebagai sebuah disiplin ilmu yang mengajarkan tentang proses untuk memperoleh tujuan organisasi melalui upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber milik organisasi. Dalam hal ini manajemen dibedakan menjadi 3 bentuk karakteristik, diantaranya adalah:

Sebuah proses atau seri dari aktivitas yang berkelanjutan dan berhubungan:

1. Melibatkan dan berkonsentrasi untuk mendapatkan tujuan organisasi.
2. Mendapatkan hasil-hasil ini dengan berkerja sama dengan sejumlah orang dan memanfaatkan sumber-sumber dimiliki siorganisasi.

Ditinjau dari segi fungsinya, manajemen memiliki 4 fungsi dasar manajemen yang menggambarkan proses manajemen, dasar semuanya terangkum sebagai berikut:

### **Perencanaan**

Perencanaan melibatkan urusan memilih tugas yang harus di lakukan untuk mempertahankan tujuan organisasi, menjelaskan bagaimana tugas harus dilaksanakan, dan memberi indikasi kapan harusdikerjakan.

Aktivitas perencanaan memfokuskan pada mempertahankan tujuan. Para manajer menegaskan secara jelas apa yang organisasi harus lakukan agar berhasil. Perencanaan fokus terhadap kesuksesan dari organisasi dalam jangka waktu pendek dan juga jangka panjang

### **Pengorganisasian**

Pengorganisasian yakni memberi tugas sebagai hasil dari tahapan perencanaan, tugas tersebut di berikan kepada beragam individu atau grup didalam organisasi. Mengorganisir adalah untuk menciptakan mekanisme untuk menjalankan rencana.

### **Pengaruh**

Pengaruh merupakan sebuah motivasi, kepemimpinan atau arah. Pengaruh dapat di definisikan sebagai bimbingan dari aktivitas dari anggota organisasi dalam arah yang dapat membantu organisasi lebih terarah untuk mencapai hasil atau target.

## **Pengendalian**

Pengendalian merupakan sejumlah peranan yang dimainkan oleh para manajer:

1. Mengumpulkan informasi untuk mengukur performa.
2. Membandingkan performa masa kini dengan sebelumnya.
3. Menentukan aksi selanjutnya dari rencana dan melakukan

modifikasi untuk menuai parameter performa diharapkan

## **Pengertian manajemen menurut para ahli**

### ***Menurut G.R. Terry:***

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata.

### ***Menurut Hilman:***

Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama.

### ***Menurut Ricky W. Griffin:***

Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

***Menurut Drs. Oey Liang Lee:***

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

***Menurut William H. Newman:***

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan memperoleh hasil tertentu melalui orang lain.

***Menurut Renville Siagian:***

Manajemen adalah suatu bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan dikelola oleh para tenaga ahli terlatih serta berpengalaman.

***Menurut Prof. Eiji Ogawa:***

Manajemen adalah Perencanaan, Pengimplementasian dan Pengendalian kegiatan-kegiatan termasuk system pembuatan barang yang dilakukan oleh organisasi usaha dengan terlebih dahulu telah menetapkan sasaran-sasaran untuk kerja yang dapat disempurnakan sesuai dengan kondisi lingkungan yang berubah.

***Menurut Federick Winslow Taylor:***

Manajemen adalah Suatu percobaan yang sungguh-sungguh untuk menghadapi setiap persoalan yang timbul dalam pimpinan perusahaan (dan organisasi lain) atau setiap system kerjasama manusia dengan sikap dan jiwa seorang sarjana dan dengan menggunakan alat-alat perumusan.

***Menurut Henry Fayol:***

Manajemen mengandung gagasan lima fungsi utama yaitu, merancang, mengorganisasi, memerintah, mengoordinasi, dan mengendalikan.

***Menurut Lyndak F. Urwick:***

Manajemen adalah *Forecasting* (meramalkan), *Planning Organizing* (perencanaan Pengorganisir), *Commanding* (memerintahkkan), *Coordinating* (pengkoordinasian) dan *Controlling* (pengontrolan).

**Jenis-jenis Manajemen**

Umumnya, dalam sebuah perusahaan jenis-jenis manajemen dibagi menjadi Empat (4), antara lain:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia
2. Manajemen Operasional
3. Manajemen Pemasaran
4. Manajemen Keuangan

**Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Manajemen Sumber Daya Manusia** atau yang biasa disingkat dengan manajemen SDM merupakan suatu rangkaian proses yang menangani masalah-masalah yang ada dalam lingkup pegawai, karyawan, manajer, buruh hingga manajer serta tenaga kerja yang lain agar bisa menunjang kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditentukan. Umumnya, unit atau bagian yang menangani sumber

daya manusia adalah departemen sumber daya manusia (*human resource department/HRD*).

Manajemen sumber daya manusia termasuk didalamnya desain sistem perencanaan, penyusunan atas karyawan, pengembangan para karyawan, pengelolaan karir pegawai, evaluasi kinerja para pegawai, kompensasi terhadap karyawan serta hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia meliputi keputusan-keputusan serta praktek manajemen yang memiliki pengaruh secara langsung terhadap sumber daya manusia.

Beberapa ahli memberikan pendapatnya mengenai pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia, berikut pengertian manajemen sumber daya manusia diantaranya:

***Menurut AF Stoner***

Manajemen sumber daya manusia merupakan prosedur yang terus berkelanjutan yang memiliki tujuan untuk orang yang tepat dalam suatu perusahaan guna ditempatkan dalam posisi atau jabatan yang tepat ketika perusahaan membutuhkannya.

***Menurut Melayu S.P. Hasibuan***

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni tentang mengatur hubungan serta peran tenaga kerja supaya efisien dan efektif dalam membantu mewujudkan tercapainya tujuan perusahaan, karyawan serta masyarakat.

***Menurut Henry Simamora***

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu upaya pendaya-gunaan, pengembangan, pemberian nilai, pemberian balasan jasa serta pengelolaan terhadap individu ataupun kelompok kerja dalam perusahaan.

***Menurut Achmad S Rucky***

Manajemen sumber daya manusia merupakan bentuk penerapan secara efektif dan tepat didalam proses akuisisi, pendaya-gunaan, pengembangan serta pemeliharaan personel yang dimiliki oleh perusahaan dengan efektif guna memperoleh tingkat pendaya-gunaan sumber daya manusia secara maksimal oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

***Menurut Mutiara S. Panggabean***

Manajemen sumber daya manusia meliputi atas proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan serta pengendalian segala aktivitas yang masih berkaitan dengan analisa pekerjaan, evaluasi atas pekerjaan, pengadaan, pengembangan, promosi, kompensasi serta pemutusan hubungan kerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dari pengertian manajemen sumber daya manusia yang diungkapkan oleh M.S. Panggabean diatas, kegiatan dalam bidang sumber daya manusia bisa dilihat dari dua sisi, dari sudut pandang pekerjaan serta dari sudut pandang pekerja.

Dari Sudut pandang pekerjaan meliputi analisa dan evaluasi atas pekerjaan, dan dari sudut pandang pekerja terdiri dari aktivitas-aktivitas pengadaan tenaga kerja, penilaian atas prestasi kerja, pelatihan serta pengembangan pekerja, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses dalam perencanaan untuk mengatur sumber daya manusia yang dimiliki supaya bisa dipergunakan dan dimanfaatkan secara baik sehingga memberikan kualitas dan nilai tambah bagi perusahaan.

### **2.1.2. Pengertian Semangat Kerja**

Pengertian semangat adalah sikap individu untuk bekerja sama dengan disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap kegiatannya. (*Alfred R.L, 2002*) Semangat kerja juga diartikan sebagai suatu kegiatan dalam melaksanakan pekerjaan secara cepat dan lebih baik menyelesaikan suatu kegiatan. (*Alex S. Nitisemito, 2006*). Semangat kerja merupakan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan yang lebih banyak dan lebih baik. (*George D. Hasley, 2008*).

Semangat kerja juga merupakan suatu sikap individu atau kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerjasama agar mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh. (*Pariata Westra, 2010*). Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah kemauan dari setiap individu atau kelompok untuk saling bekerja sama dengan giat,

disiplin, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

### **Unsur-unsur semangat kerja**

Semangat kerja dapat diukur melalui presensi pegawai di tempat kerja, tanggungjawabnya terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas kerja. (*Asas-asas manajemen.D. Hasley 2008*).

merupakan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan yang lebih banyak dan lebih baik. (*George D. Hasley, 2008*).

Semangat kerja juga merupakan suatu sikap individu atau kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerjasama agar mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh. (*Pariata Westra, 2010*). Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah kemauan dari setiap individu atau kelompok untuk saling bekerja sama dengan giat, disiplin, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

### **Unsur-unsur semangat kerja**

Semangat kerja dapat diukur melalui presensi pegawai di tempat kerja, tanggungjawabnya terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas kerja. (*Asas-asas manajemen.D. Hasley 2008*).

**Untuk memahami unsur-unsur semangat kerja berikut diuraikan penjelasan masing-masing unsur:**

### **1) Presensi**

Presensi merupakan kehadiran pegawai yang berkenaan dengan tugas dan kewajibannya. Pada umumnya instansi / lembaga selalu mengharapkan pegawainya untuk datang dan pulang tepat waktu, sehingga pekerjaan tidak tertunda. Ketidakhadiran seorang pegawai akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja, sehingga instansi/ lembaga tidak bisa mencapai tujuan secara optimal.

Presensi atau kehadiran karyawan dapat diukur melalui :

- a) Kehadiran pegawai di tempat kerja
- b) Ketepatan pegawai datang/pulang kerja
- c) Kehadiran pegawai apabila mendapat undangan untuk mengikuti kegiatan atau acara dalam instansi

### **2) Disiplin Kerja**

*Disiplin kerja* merupakan ketaatan seseorang terhadap suatu peraturan yang berlaku dalam organisasi yang menggabungkan diri dalam organisasi itu atas dasar adanya kesadaran dan keinsafan, bukan karena adanya paksaan. (IG. Wursanto. 1985:67) by Sri Widayati 2011.

Disiplin merupakan suatu kekuasaan yang berkembang dalam penyesuaian diri dengan sukarela kepada ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan dan nilai-nilai dari pekerja. (Moekijat, 1997 : 67) by Sri Widayati 2011.

Dan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan kemauan dan kepatuhan untuk bertingkah laku sesuai dengan peraturan yang ada di instansi yang bersangkutan.

**Tingkat kedisiplinan kerja pegawai dapat diukur melalui :**

- a) Kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan tata tertib di instansi.
- b) Kepatuhan pegawai terhadap intruksi yang datang dari atasan.
- c) Bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- d) Memakai pakaian seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Menggunakan dan memelihara peralatan

### **3) Kerjasama**

Kerjasama merupakan tindakan konkret seseorang dengan orang lain (J.Winardi, 2013). Kerjasama juga diartikan sebagai suatu sikap dari individu maupun kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerja sama agar dapat mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh. (Pariata Westra, 2010).

Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Untuk itu penting adanya kerjasama yang baik diantara semua pihak dalam organisasi, baik dengan atasan, teman sejawat, maupun bawahan.

**Untuk mengukur tingkat kerjasama digunakan kriteria sebagai berikut:**

- a) Kesadaran pegawai untuk bekerjasama dengan atasan, teman sejawat, maupun bawahannya.
- b) Adanya kemauan untuk membantu teman yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan.
- c) Adanya kemauan untuk memberi dan menerima kritik serta saran dari orang lain.
- d) Bagaimana tindakan seseorang apabila mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **4) Tanggung jawab**

Tanggung jawab merupakan keharusan pada seseorang yang melaksanakan kegiatan selayaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya. (*Pariata Westra, 2010*).

Tanggung jawab juga merupakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan segala sesuatu yang telah diwajibkan kepadanya, dan jika terjadi kesalahan yang disebabkan karena kelalaiannya, maka seseorang dapat dituntut atau dipersoalkan.

**Tingkat tanggung jawab seseorang dapat melalui:**

- a) Dapat dituntut atau dipersoalkan.

- b) Kesanggupan dalam melaksanakan perintah dan kesanggupan dalam bekerja.
- c) Kemampuan menyelesaikan tugas dengan tepat dan benar.
- d) Melaksanakan tugas atau perintah yang diberikan dengan sebaik-baiknya.
- d) Mempunyai kesadaran bahwa pekerjaan yang diberikan bukan hanya untuk kepentingan instansi, tetapi juga untuk kepentingan dirinya sendiri.

### **5) Produktivitas Kerja**

Produktivitas adalah rasio antara produksi yang dapat dihasilkan dengan keseluruhan biaya yang telah dikeluarkan untuk keperluan produk itu. (Slamet Saksosno, 1988:133) by Sri Widayati 2011.

Produktivitas juga diartikan sebagai efisiensi modal dan waktu yang digunakan untuk menghasilkan barang dan jasa (Ravianto, 1985:21) by Sri Widayati 2011. Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan seseorang untuk menghasilkan barang atau jasa dengan menggunakan berbagai sumber produksi sesuai dengan mutu dan jangka waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor lain seperti ketrampilan, disiplin, sikap dan mental, etika kerja, motivasi kerja,

kesehatan, penghasilan, jaminan social, lingkungan kerja, manajemen dan berprestasi. (*Ravianto, 1985, 139*) by *Sri Widayati 2011*.

**Tingkat produktivitas kerja pegawai dapat diukur melalui:**

- a) Ketetapan penggunaan waktu
- b) Out put/ hasil yang dicapai
- c. Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja

**Beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja antara lain:**

- 1) Hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan
- 2) Kepuasan para karyawannya terhadap tugas dan pekerjaannya.
- 3) Terdapat suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota lain dalam suatu organisasi.

Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan material lainnya yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payahnya. Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karir dalam pekerjaannya. Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan semangat kerja pegawai, selain memenuhi kebutuhan material, juga tidak kalah pentingnya memenuhi kebutuhan nonmaterial.

Ada beberapa cara menurut (*Alex S Nitisemito*) untuk memberikan motivasi kepada karyawan dalam meningkatkan semangat kerja.

Langkah-langkah yang harus ditempuh antara lain adalah:

- a. Memberikan gaji yang cukup
- b. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berkembang.
- c. Menempatkan karyawan pada posisi yang tepat.
- d. Menciptakan suasana santai.
- e. Memberikan insentif yang terarah.
- f. Memperhatikan kebutuhan rohani karyawan
- g. Menyertakan karyawan untuk diajak berunding.

*(Alex S Nitisemito, 1989:79)by Sri Widayati 2011*

### **2.1.3. Pengertian Komitmen Organisasi**

Menurut Robbins (2001) komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Pemihakan ini disebabkan adanya keterlibatan kerja yang tinggi pada pekerjaannya yang berarti sekaligus memihak terhadap organisasi yang mempekerjakannya. *Mowday, Steers dan Porter dalam Sopiah (2008)* mendefinisikan komitmen organisasi sebagai daya relatif dari keberpihakan dan keterlibatan seseorang terhadap suatu organisasi.

*Steers dan Porter (Sopiah 2008)* menyatakan bahwa suatu bentuk komitmen yang muncul dalam diri karyawan tidak hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan

organisasi yang bersangkutan. Hal inilah yang membedakan komitmen dengan *attachment* (keikatan/keterikatan). *Attachment* merupakan bentuk komitmen yang rendah, di mana individu dalam bergabung dan membantu organisasi sangat tergantung adanya imbalan (umpan balik) yang diterima. Keikatan menunjuk pada keanggotaan yang bersifat pasif.

Dari definisi-definisi di atas, diketahui bahwa komitmen organisasi merupakan sikap tentang loyalitas karyawan kepada organisasi mereka, dan sebuah proses terus menerus berlanjut di mana partisipan organisasi mengungkapkan perhatian untuk organisasi dan kesuksesan yang berkelanjutan.

*Meyer, Allen dan Smith (Sopiah 2008)* mengemukakan bahwa ada tiga

komponen komitmen organisasi, yaitu :

1. *Affective commitment*, berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai di dalam suatu organisasi.
2. *Continuance commitment*, berarti komponen berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi.
3. *Normative commitment*, merupakan perasaan-perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi.

*Meyer dan Allen (Sopiah 2008)* berpendapat bahwa setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Karyawan dengan komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk

tetap menjadi anggota organisasi. Sementara itu karyawan dengan komponen *continuance* tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. Karyawan yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka harus melakukannya.

Adanya rasa keterikatan pada suatu falsafah dan satu kerjakan kemungkinan untuk bertahan dalam satu pekerjaan lebih tinggi ketimbang pegawai yang tidak mempunyai rasa keterikatan pada satu kerjakan. Shadur, Kinzle dan Rodwell (1999) memberi pengertian bahwa pegawai yang mempunyai komitmen terhadap satuan kerjanya menunjukkan kuatnya pengenalan dan keterlibatan pegawai dalam satu kerjanya yang dinyatakan sebagai berikut “*Organizational commitment was defined as the strength of an individual’s identification with and involvement in a particular organization*”.

Pegawai yang memiliki komitmen terhadap satuan kerja kemungkinan untuk tetap bertahan lebih tinggi dari pada pegawai yang tidak mempunyai komitmen. Oleh Huselid dan Day (1991:387) Agustina, (1997) Djati dan Khusaini (2003) dikatakan bahwa komitmen pegawai dapat mengurangi keinginan untuk melepaskan diri dari organisasi atau unit kerja. Mereka cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Selain itu pegawai yang menunjukkan sikap komitmennya

akan merasa lebih senang dengan pekerjaan mereka, berkurangnya membuang-buang waktu dalam bekerja dan berkurangnya kemungkinan meninggalkan lingkungan kerja (Robinson, 2008).

Morrow (1983) Robinson, 2008) menyimpulkan bahwa komitmen merupakan fungsi karakteristik personal dan fungsi- fungsi situasional yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Karakteristik personal ini berupa usia, masa kerja, dan pendidikan sedangkan faktor situasional meliputi konflik peran dan iklim organisasi.

Ada

lima pendekatan untuk menggerakkan komitmen pegawai menurut Lee (1987) Djati dan Khusaini (2003) yaitu;

1. *Understanding employee work value*
2. *Communication job performance standard*
3. *Linking performance to reward*
4. *Providing effective performance evaluations*
5. *Offering support for managers and supervisory*

Berdasarkan kelima pendekatan tersebut komitmen akan timbul apabila ada pemahaman nilai kerja, mengkomunikasikan standar prestasi kerja dan menghubungkannya dengan reward dan memberikan dukungan kepada pimpinan atau atasan.

Lebih lanjut untuk meningkatkan komitmen menurut Balfour dan Wechsler (1991) Djati dan Khusaini (2003) dapat dilakukan dengan

meningkatkan atmosfer sosial satuan kerja dan pemahaman akan tujuan. Sedangkan menurut *Robinson, Simourd dan Porporino (1999)* *Djati dan Khusaini (2003)* hal-hal yang dapat mengaktifkan komitmen dilakukan semenjak sebelum dan awal prosedur sosialisasi pekerjaan hingga mempertahankan pemberian penghargaan.

Ada dua motif yang mendasari seseorang untuk komitmen pada organisasi atau unit kerjanya (*Reichers, 1985 Berg & Baron, 1997-191*) *Djati dan Khusaini (2003)*, antarlain :

### **1. Side– Best Orientation**

*Side – Best Orientation* ini memfokuskan pada akumulasi dari kerugian yang dialami atas segala sesuatu yang telah diberikan oleh individu pada organisasi apabila meninggalkan organisasi tersebut. Dasar pemikiran ini adalah bahwa meninggalkan organisasi akan merugikan, karena takut kehilangan hasil kerja kerasnya tidak dapat didapat di tempat lain.

### **2. Goal – Congruence Orientation**

Memfokuskan pada tingkat kesesuaian antara tujuan personal individu dan organisasi sebagai hal yang menentukan komitmen pada organisasi. Pendekatan ini dipopulerkan oleh *Potter dan Asosiasi*nya, menyatakan bahwa komitmen karyawan pada organisasi dengan *goal congruence orientation* akan menghasilkan pegawai yang memiliki :

1. Penerimaan atas tujuan dan nilai-nilai organisasi

2. Keinginan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan
3. Hasrat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian mengenai komitmen pada dasarnya menekankan bagaimana hubungan pegawai dan satuan kerja menimbulkan sikap yang dapat dipandang sebagai rasa keterikatan pada falsafah dan satuannya. Dimana pegawai akan memegang teguh sepenuh hati dan berjanji melaksanakan tugas yang harus diemban secara taat asas, yang telah ditetapkan oleh sekelompok orang atau badan yang terikat dalam satu wadah kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut *Mowday, Porter, and Steers (1982) Truckenbrodt (2000, 235)* : Pendapat ini menunjukkan bahwa “komitmen organisasi adalah identifikasi dari kekuatan individu dalam hubungan dengan organisasi yang meliputi nilai-nilai dan tujuan organisasi. Semakin kuat nilai-nilai organisasi yang dipertahankan karyawan dan semakin kuat keinginan karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan juga menunjukkan adanya komitmen organisasi yang tinggi.”

Menurut *Ostroff (1992) dalam Truckenbrodt (2000, 235)* : “Kuat lemahnya komitmen organisasi karyawan bisa dilihat dari kinerja organisasi keseluruhan, rendahnya tingkat *turnover* (keluar masuknya) karyawan dari perusahaan, dan tinggi rendahnya tingkat absensi kerja karyawan.”

Menurut *Djati dan Khusaini (2003 : 31)* bahwa “konsep tentang komitmen karyawan terhadap organisasi ini (disebut pula dengan komitmen kerja), yang mendapat perhatian dari manajer maupun ahli perilaku organisasi, berkembang dari studi awal mengenai loyalitas karyawan yang diharapkan ada pada setiap karyawan. Komitmen kerja atau komitmen organisasi merupakan suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimilikinya.” Menurut *Steers dan Porter (Djati dan Khusaini (2003)*. “suatu bentuk komitmen kerja yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi kerja yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi kerja yang bersangkutan.”

Menurut *Steers dan Porter (1983) Djati dan Khusaini (2003, 32)* : “suatu bentuk komitmen kerja yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi kerja yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi kerja yang bersangkutan.” Pendapat ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi karyawan sangat tergantung pada interaksi yang berkelanjutan antara perusahaan dan karyawan. Interaksi yang aktif sehingga karyawan merasa menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan menyebabkan komitmen organisasi karyawan pada perusahaan tinggi.

Menurut *Steers dan Porter (1983) Djati dan Khusaini (2003, 31)*

menyatakan bahwa terdapat tiga karakteristik yang digunakan sebagai pedoman meningkatkan komitmen organisasi, yaitu :

1. Adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan serta nilai-nilai yang dimiliki organisasi kerja
2. Terdapatnya keinginan untuk mempertahankan diri agar tetap dapat menjadi anggota organisasi tersebut.
3. Adanya kemauan untuk berusaha keras sebagai bagian dari organisasi kerja.

Menurut *Richard M. Steers (1985) Kuntjoro (2002;1)* “Komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan.” Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Menurut *Mowday, et al (1982) Kuntjoro (2002,1)* mendefinisikan

“komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasikan keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu : penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, kesiapan dan kesediaan untuk bersudaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan did alam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).”

Pada intinya beberapa definisi komitmen organisasi dari beberapa ahli mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu proses individu (pegawai) dalam mengidentifikasikan dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi. Disamping itu, komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan ang pasif terhadap organisasi, dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan hubungan pegawai dengan perusahaan atau organisasi secara aktif, karena karyawan yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

### **Pengukuran Komitmen Organisasi**

Menurut *Dessler (2000) Djati dan Khusaini (2003,32)* komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai kekuatan relatif identifikasi individu terhadap organisasinya, yang dapat dilihat paling tidak dengan 3 faktor,

yaitu :

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi
2. Kemauan untuk mengusahakan kepentingan organisasi
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan jadi anggota organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas nampak bahwa komitmen organisasi bukan hanya kesetiaan pada organisasi, tetapi suatu proses yang berjalan dimana karyawan mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi dan prestasi kerja yang tinggi. Komitmen organisasi sebagai suatu sikap karyawan, bagaimanapun juga akan menentukan perilakunya sebagai perwujudan dari sikap.

Menurut *Djati dan Khusaini (2003, 32)* “bahwa dengan komitmen organisasi yang tinggi maka karyawan memiliki keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi.” Penjabaran dari konsep ini meliputi : kemauan karyawan, kesetiaan karyawan dan kebanggaan karyawan pada organisasi, sementara prestasi kerja karyawan dilihat dari kecakapan karyawan dalam bekerja.

Menurut *Chjerirington (1996)* *Khikmah (2005)* Komitmen Organisasi sebagai nilai personal, yang kadang-kadang mengacu sebagai sikap loyal pada perusahaan. *Robbins (2003)* mengemukakan komitmen

organisasi merupakan salah satu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi tempat bekerja.

Komitmen organisasi ialah sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi.

*Meyer dan Allen (1993)* *Khikmah (2005)* mengemukakan tiga komponen tentang komitmen organisasi :

1. *Affective Commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*) atau merasa mempunyai nilai sama dengan organisasi.
2. *Continuance Commitment*, yaitu kemauan individu untuk tetap bertahan dalam organisasi karena tidak menemukan pekerjaan lain atau karena reward ekonomi tertentu.
3. *Normative Commitment*, timbul dari nilai-nilai karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena ada kesadaran bahwa berkomitmen terhadap organisasi merupakan hal yang memang seharusnya dilakukan

#### 2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Lupiyoadi, 2006:181).

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui

harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (*Tjiptono, 2005:121*).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (*Kotler, 1997*) *Wisnalmawati (2005:156)*. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (*Roesanto, 2000*) *Nanang Tasunar (2006:44)*. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (*Suratnodan Purnama, 2004:74*).

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh *Anita Rahayu, SH (tahun 2005)* dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat yang di layani Pada

Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang”. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang untuk mendapatkan pelayanan. Besar sampel yang diambil adalah 50 orang. Ada tiga variabel yang dikaji, yaitu Kualitas pelayanan, Semangat Kerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Metode analisis yang dipergunakan yaitu analisis linier berganda dengan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai F test adalah  $3.289 > 3.190$ . Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Adapun besarnya koefisien determinasi variabel secara simultan ( $R^2$ ) diperoleh 63,8%, sedangkan sisanya sebesar 36,2% yang merupakan pengaruh dari factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian kedua dilakukan oleh **Muhammad Rizki Nur Kurniawan (2011)** dengan judul: “Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak)

Penelitian ketiga dilakukan oleh **Nimas Ayu Ritmarati (2005)** dengan judul: “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang meminta pelayanan,

kemudian diambil sampel sejumlah 100 orang. Teknik yang data menggunakan analisis deskriptif presentasi, asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Uji Persamaan regresi dilihat dari uji  $F_{hitung} = 25,578$  dengan probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diperoleh hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan  $Y = 0,841 + 0,345X_1 + 0,295X_2 + 0,394X_3$ . Besarnya pengaruh secara simultan antara kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 44,4%. Sedangkan pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri untuk kompetensi yaitu sebesar 7,56% , lingkungan kerja fisik sebesar 4,33%, dan semangat kerja sebesar 9,18%.

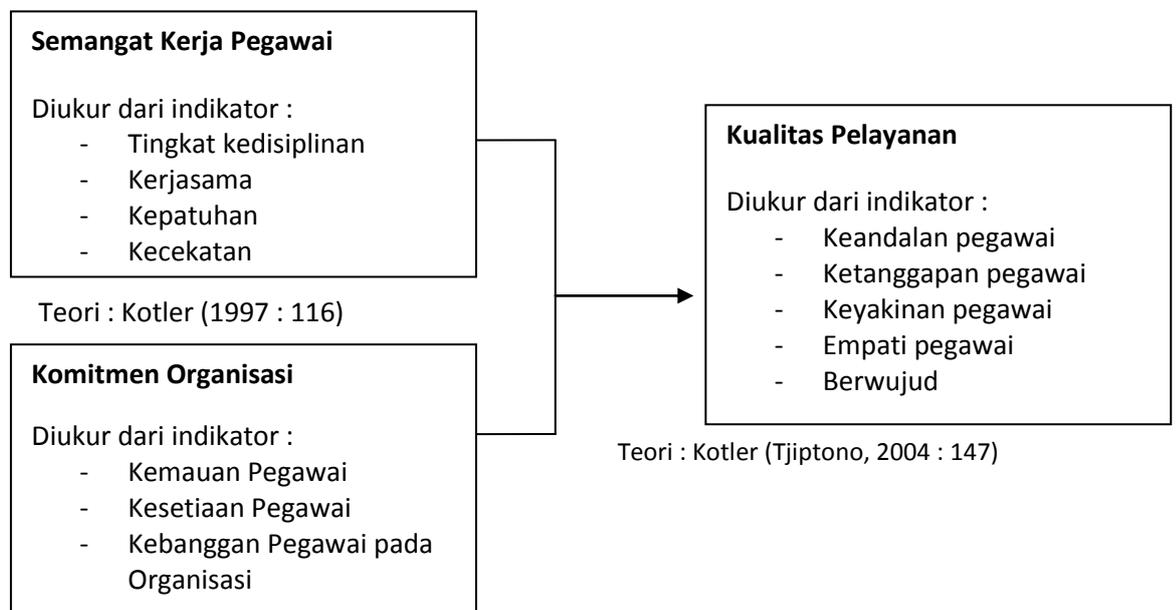
### **2.3. Kerangka pemikiran**

Variabel semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik, jika seorang pegawai mempunyai moral kerja yang tinggi, maka akan mempunyai kesediaan perasaan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih cepat dan semangat untuk mencapai hasil yang lebih baik. Variabel yang lain dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan mempengaruhi sikap dari masyarakat yang dilayaninya. Sikap tersebut terwujud dalam puas atau ketidak puas masyarakat terhadap pelayanan pegawai. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka

masyarakat akan merasa sangat tidak puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka masyarakat akan merasa sangat puas.

Untuk mengukur secara operasional pengaruh antara semangat kerja dan kualitas pelayanan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dapat dipergunakan indikator-indikator :

Tabel 2.1. Indikator Variabel Independen & Variabel Dependen



Teori : Lincoln ( Bashaw (1994)

Berdasarkan gambar tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kedisiplinan, kerjasama, kepatuhan dan kecekatan pegawai yang merupakan dimensi dari semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi tanggapan masyarakat.

Demikian pula halnya dengan Komitmen Organisasi, **Lincoln (dalam Bashaw & Grant, 1994)** memberikan pendapat mengenai komitmen organisasional yang mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi.

Dengan demikian antara semangat kerja dan komitmen organisasi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

#### **2.4. Hipotesis**

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Hipotesis menurut Arikunto (1998 : 183) adalah pernyataan mengenai suatu hal yang harus diteliti kebenarannya. Dengan demikian hipotesis merupakan anggapan sementara yang bersifat sebagai pedoman untuk mempermudah jalannya penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha1 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangatkerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di DinasKependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Ha2 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di DinasKependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Ha3 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja pegawai dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1. Metode Penelitian**

**3.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Bogor.

No.	Waktu Penelitian	Keterangan
1	Pembuatan Proposal Skripsi	Awal Desember 2017
2	Bimbingan Proposal Skripsi	Desember 2017 sd Januari 2018
3	Ujian Proposal	Pebruari 2018
4	Penyebaran Kuesioner	Desember 2017 – Januari 2018
5	Analisis Data	Januari – Pebruari 2018
6	Bimbingan Skripsi BAB I sd BAB V	Pebruari 2018 sd Maret 2018
7	Acc. Ujian Skripsi	Maret 2018
8	Ujian Skripsi	Maret 2018

### 3.2. Disain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (*Nursalam, 2003 : 81*).

Hal senada juga dinyatakan oleh Sarwono. Menurut *Sarwono (2006)* desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena yang bersangkutan tidak mempunyai pedoman arah yang jelas.

Desain Penelitian Sukardi,

membahas rancangan penelitian berdasarkan definisi secara luas dan sempit.

Secara luas, desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Dalam konteks ini komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian yang diawali sejak ditemukannya ide sampai diperoleh hasil penelitian (*Sukardi, 2004 : 183*).

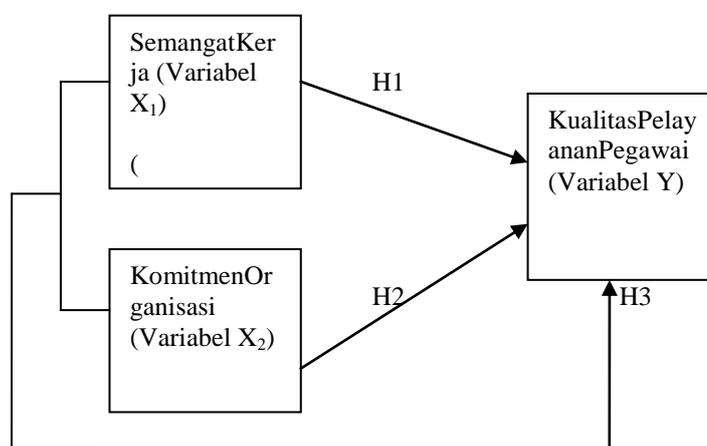
Sedang dalam arti sempit, rancangan penelitian adalah penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik, peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dst. (*Sukardi, 2004 : 184*).

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka peneliti berusaha untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam mengenai pengaruh semangat kerja pegawai dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, maka peneliti mencoba menggunakan pendekatan kuantitatif.

Menurut (Sumarsono, 2004 : 67) menyebutkan “Kuantitatif adalah nilai perubahan yang dinyatakan dengan angka-angka”.

Dalam penelitian ini, makadapat digambarkan Disain penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rancangan Gambar



### 3.3. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (*Sugiyono, 2012:61*)

Pada penelitian ini telah ditentukan dua variabel yaitu :

1. Variabel bebas atau variabel independen, menurut (*Sugiyono, 2011:61*)

”Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam Penelitian ini sebagai variabel bebas atau variabel independen adalah : Variabel  $X_1$  adalah Semangat Kerjadan Variabel  $X_2$  adalah Komitmen Organisasi.

2. Variabel terikat atau variabel dependen, menurut (*sugiyono, 2011:61*)

”Variabel terikat atau variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini sebagai variabel terikat atau variabel dependen adalah : Variabel Y adalah Kualitas Pelayanan.

### **Variabel $X_1$ = Semangat Kerja**

Semangat Kerja adalah merupakan sikap mental individu atau kelompok yang terdapat dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan didalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. (*Buchari Zainun, 1984 : 89*)

### Variabel X<sub>2</sub>= Komitmen Organisasi

Menurut *Luthans (2006)* mengatakan sebagai sikap, komitmen organisasi paling sering didefinisikan sebagai berikut:

1. Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu
2. Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi
3. Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

### Variabel Y = Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang tipe pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (*Roesanto, 2000*) dalam *Nanang Tasunar (2006:44)*.

## 3.4. Indikator Variabel Penelitian

### 3.4.1. Indikator Variabel Semangat Kerja

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
Semangat kerja (X <sub>1</sub> ) Menurut Teori Kotler (1994:116)	Tingkat Kedisiplinan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan</li> <li>- Memakai pakaian seragam sesuai dengan ketentuan</li> <li>- Menggunakan dan memelihara peralatan.</li> <li>- Kesadaran pegawai untuk bekerjasama dengan atasan sejawat, maupun bawahannya</li> </ul>

	Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanyakemauanuntukmembantuteman yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan</li> <li>- Adanyakemauanuntukmemberikanmenerima kritikan dari orang lain.</li> </ul>
	Kepatuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhanpegawaiterhadapaturandantatatertib</li> <li>- Kepatuhanpegawaiterhadapinstruksi yang datang</li> <li>- Kepatuhanuntukbertinghalkusesuaidenganperaturan di instansi.</li> </ul>
	Kecekatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuanuntukmenyelesaikantugasdengancepat</li> <li>- Melaksanakantugasatauperintah yang diberikan dengan baik.</li> <li>- Mempunyaikesadaranbahwapekerjaan yang diberikanbukanhanyauntukkepentinganinstansi, tetapijugauntukkepentingandirinyasendiri.</li> </ul>

### 3.4.2. Indikator Variabel Komitmen Organisasi

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
----------	-----------	------------------

<p>Komitmen organisasi (X<sub>2</sub>) Menurut Teori Lincoln (Bashaw (1994))</p>	<p>Kemauan pegawai</p> <p>Kesetiaan pegawai</p> <p>Kebanggaan pegawai</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemauan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi.</li> <li>- Kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi.</li> <li>- Meyakinkan dan menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi</li>   <li>- Saya senang sekali menghabiskan sisa karir saya di organisasi.</li> <li>- Sangat berat bagisaya untuk meninggalkan organisasi ini.</li> <li>- Saya merasa tidak memiliki kewajiban untuk meninggalkan tugas saya saat ini.</li>   <li>- Saya merasa bahwa nilai-nilai yang sayaanutmirip dengannilai-nilai yang ada di organisasi.</li> <li>- Saya merasa bangga apabila berkatapada orang lain bahwa saya menjadi bagian dari organisasi.</li> <li>- Saya hanya dapat bekerja dengan baik di organisasi lain asalkan tipe pekerjaannya sama dengan tipe pekerjaan yang ada di organisasi ini.</li> <li>- Organisasi ini benar-benar memberikan inspirasi yang terbaik bagi dirisaya dalam mencapai prestasi kerja.</li> </ul>
--	---	--

### 3.4.3. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
Kualitas pelayanan (Y) Menurut Teori Kotler (Tjiptono, 2004:147)	Keandalan pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.</li> <li>- Memiliki standar pelayanan yang jelas.</li> <li>- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.</li> <li>- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.</li> </ul>
	Ketanggapan pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon setiap pelanggan yang mendapatkan pelayanan.</li> <li>- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.</li> <li>- Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.</li> <li>- Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.</li> <li>- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.</li> </ul>
	Keyakinan pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas memberikan keyakinan legalitas pelayanan.</li> <li>- Petugas memberikan informasi kepastian biaya dalam pelayanan.</li> <li>- Petugas memberikan kepastian tepat waktu dalam pelayanan.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendahulukan kepentingan pelanggan.</li> <li>- Petugas melayani dengan sikap ramah.</li> <li>- Petugas melayani dengan sikap sopan santun.</li> <li>- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)</li> <li>- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.</li> <li>- Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.</li> </ul>

	Empaty	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li><li>- Kemudahan dalam proses pelayanan.</li><li>- Kemudahan akses pelanggan terhadap permohonan pelayanan.</li></ul>
	Berwujud	

### 3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitiannya yaitu dengan angket/ kuesioner yang sifatnya tertutup. Dikatakan tertutup karena kuesioner tersebut sudah disediakan jawabannya yaitu pemilihan dari nilai 1-5.

1	5
Tidak Setuju	Sangat Setuju

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1) Teknik Angket

Sering pula metode angket disebut pula sebagai teknik kuesioner atau dalam Bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.

#### 2) Teknik Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis. Dalam penelitian ini terutama berasal dari dokumen dan arsip serta laporan yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

### 3.7. Skala Pengukuran

Pengukuran merupakan suatu proses hal mana suatu angka atau simbol dilekatkan pada karakteristik atau properti suatu stimuli sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan. (*Imam Ghozali : 2005 ; 3*). Dalam penelitian ini menggunakan Skala Ordinal yaitu Skala ordinal tidak hanya mengkategorikan variabel kedalam kelompok, tetapi juga melakukan ranking terhadap kategori. (*Imam Ghozali : 2005 ; 4*).

Sedangkan skala untuk instrumen menggunakan *skala Likert* karena penelitian ini merupakan penelitian sikap atau persepsi seseorang terhadap suatu objek. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah dengan skala ordinal yaitu suatu skala dengan pengurutan dari yang terendah sampai yang teratas atau sebaliknya. Sedangkan skala untuk instrumen penelitiannya dengan *Skala Likert*.

Tabel 3.2. Skala Instrumen

Interval Nilai:	Kriteria Penilaian :
1 – 1,8	Sangat Buruk
1,81 – 2,6	Buruk
2,61 – 3,4	Sedang
3,41 – 4,2	Baik
4,21 – 5,0	Sangat Baik

Pilihan Jawaban responden terhadap item pertanyaan berupa:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

### 3.8. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

### 3.8.1. Populasi

Menurut *Sugiyono* Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebanyak 100 orang pegawai tetap yang berstatus PNS.

### 3.8.2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel menurut *Suharsimi Arikunto* (2002:109) adalah sebagai berikut "Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti".

Teknik pengambilan sampel dengan teknik sensus yaitu mengambil sampel berdasarkan jumlah populasi pegawai yang ada. Dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 98 orang pegawai (1 orang pimpinan dan 1 orang peneliti tidak dijadikan sampel).

### 3.9. Uji Instrumen

#### 3.9.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2008). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Setiap konstruk dikatakan valid dan dapat diterima, apabila memiliki skor faktor  $loading \geq 0,4$  (Heir et al, 1998). Hal ini juga bisa berpedoman pada nilai  $r_{hitung} > r$  Product Moment (Suliyanto, 2007).

#### 3.9.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pada penelitian ini menggunakan metode *One shot* atau pengukuran sekali saja : Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *CronbachAlpa*  $> 0,60$  (Nunnally, 1967) dalam Imam Ghozali, 2005: 41-42. Metode yang digunakan adalah dengan metode Koefisien Alpha

(ó) Cronbach (1951 dalam Saifuddin Azwar, 2003: 75). Pengujian ini dengan mengelompokkan skor-skor jumlah kuesioner yang ada dan dimasukkan ke Reliability Analysis. Suatu butir pertanyaan apabila dikatakan reliabel apabila nilai yang diperoleh sama atau lebih besar dari 0,500 yang berarti bahwa 50% skor tes tersebut hanya menampakkan variasi *error* (Masrun, 2002: 38).

### **3.10. Uji Model Regresi**

#### **3.10.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Uji normalitas data variabel penelitian merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate, khususnya yang mempunyai tujuan inferensi (Imam Ghozali, 2005: 27). Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik Kolmogorof-Smirnov. Data yang memenuhi uji normalitas adalah data yang memiliki nilai probabilitas Kolmogorof-Smirnov lebih besar dari pada uji penelitian (Sig. > 0,05) (Imam Ghozali, 2005: 30-31).

### 3.11. Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu dengan menganalisis data dengan analisis kualitatif yaitu mendeskripsikan variabel-variabel bebas dan variabel terikat.

Kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan statistik dibantu Program SPSS

(*Statistical Package for Social Sciences*) versi 16. Hasil analisisnya berupa:

- a. Analisis Koefisien Determinasi Berganda  $(R^2)$

yaitu untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat.

- b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial  $(r^2)$

yaitu untuk mengetahui pengaruh secara prosentase antara satu variabel bebas dengan variabel terikat.

- c. Analisis regresi untuk melakukan peramalan besarnya nilai terikat  $(Y)$

bilanilai variabel bebas  $(X)$  variabel bebas telah diketahui atau sebaliknya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas  $(X)$  bila variabel terikat  $(Y)$  telah diketahui.

Adapun rumus regresi linier berganda yang

digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Skor responden dari Y (variabel nilai Y/variabel terikat)

a = Nilai Konstan variabel Y

b = Koefisien arah regresi

X = Variabel nilai X (variabel nilai X/variabel bebas)

Uji regresi yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikansi. Pada penelitian ini dilakukan uji regresi secara parsial dengan uji  $t$  dan uji regresi secara simultan dengan uji  $F$  yaitu:

(a) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik  $t$ )

Uji statistik  $t$  pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol atau :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatif ( $H_A$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol atau :

$$H_A : b_i \neq 0$$

(b) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik  $F$ )

Uji statistik  $F$  pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis Nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau :

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Hipotesis menurut

Arikunto (1998 : 183) adalah pernyataan mengenai suatu hal yang harus diteliti kebenarannya. Dengan demikian hipotesis merupakan anggapan sementara yang bersifat sebagai pedoman untuk mempermudah jalannya penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha1 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Ha2 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Ha3 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja pegawai dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Achmad S. Ruky, 2006, *Sistem Manajemen Kinerja*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Alex S Nitisemito, 1984, *Manajemen Personalia, Manajemen SDM*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Alex S Nitisemito, 2006, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Alfred R. Lateiner, 2002, *Teknik Memimpin Pegawai Pekerja*, Terjemahan Imam Soedjana, Aksara Barau, Jakarta
- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Rineka Cipta, Jakarta
- Azwar, Saifuddin, 2005, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dessler, Gary, 2005, *Manajemen SDM*, Jilid 1, Edisi 10, PT. Index, Jakarta
- Hasley, George D., 2008, *Bagaimana Memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda*, Edisi Terjemahan Herman Sofyandi, Rineke Cipta, Jakarta
- Henry Fayol, Desember 1999, *General and Industrial Management*, dialih bahasa oleh Harjo Saputra
- Imam Ghozali, 2004, *Model Persamaan Structural*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Imam Ghozali, 2007, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- Imam Ghozali, 2009, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Cetakan ke IV, Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- Imam Ghozali, 2012, *Metodologi Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Priata Westra, 2010, *Organisasi dan Manajemen Usaha Koperasi di Indonesia*, Balai Pembinaan Administrasi & Manajemen, Jakarta
- Suwatno, 2011, *Manajemen SDM*, Alfabeta, Bandung

- J. Winardi, 2013, *Manajemen Perubahan*, Cetakan ketiga, Kencana, Bandung
- Jonathan Sarwono, 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha, Yogyakarta
- Luthans. F., 1992, *Organizational Behavior*, Singapore, Megraw Hill
- Meyer J.D., dan Allen NJ, 1994, *A Three Component Conceptual Zation of Organizational Commitment*, *Human Resource, Management Review*
- Moekijat, 1999, *Manajemen SDM (Manajemen Kepegawaian)*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Moekijat, 2005, *Tata Laksana Kantor (Manajemen Perkantoran)*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Moekijat, 2006, *Latihan Pengembangan SDM*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Mutiara S. Panggabean, 2004, *Manajemen SDM*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Nursalam, 2003, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian*, Salemba, Jakarta
- Ravianto J., 1990, *Produktivitas dan Pengukuran*, Lembaga Sarana Informasi, Jakarta
- Reichers, 2005, dalam Baron, R.A dan Byrne. D, *Psikologi Sosial*, Jlid 1, Edisi 10, Alih Bahasa
- Ricky W. Griffin, 1986, *Organizational Behavior, Managing People and Organizational*, 6 Edition
- Ricky W. Griffin, 1900, *Management*, Edition 11
- Ricky W. Griffin, 1997, *Fundamentals of Management, Core Concepts and Application*, Edition 9
- Ricky W. Griffin, 2008, *Business*, Edition 1
- Robbins, Stephan P. Dan Judge, 2003, *Essenhals of Organizational Behavior*, Terjemahan, Edisi ke 5, Erlangga, Jakarta
- Robbins, Stephan P. Dan Judge, 2008, *Perilaku Organisasi*, Terjemahan, Edisi ke 12, Salemba Empat, Jakarta
- S. Pantja Djati dan Khusaini, 2003, *Kajian Terhadap Kepuasan Kompensasi*,

Salemba Empat, Jakarta

Sofyandi, Herman, 2008, *Manajemen SDM*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta

Sony Sumarsono, 2004, *Metode Riset SDM*, Graha Ilmu, Jember

Stress, M. Richard, 1985, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta

Stress, M. Richard and Porter Liman W, 1996, *Motivation and Work Behavior*, Megawhill Book, Company Singapore

Sugiyono, 2009, *Statistik untuk Penelitian*, CV. Alfa Beta, Bandung

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kombinasi*, CV. Alfa Beta, Bandung

Sugiyono, 2013, *Metode Bisnis (Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, CV. Alfa Beta, Bandung

Suharsimi Arikunto, 2006, *Ilmu Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta

Sukardi, 2008, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kompetensi dan Prakteknya*, Bumi Aksara, Jakarta

Sulistiyani Ambar Teguh, 2003, *Manajemen SDM*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Sumarsono, 2004, *Metode Riset Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Sutrisno, Edy, 2010, *Manajemen SDM*, Edis satu, Cetakan Kedua, Prenada Media Group, Jakarta

Terry G.R., 1986, *Asas-asas Manajemen*, Alih Bahasa Winardi, Edisi Delapan, Alumni, Bandung

Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Ofset, Yogyakarta

## **Internet**

Kuntjoro, Zainuddin, Sri, 2002, *Kategori Lanjut Usia*, 10 Nopember 2010, web internet [http//www. Psikologi,com](http://www.Psikologi.com)

Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Lupiyoadi, 2006:), web internet, Cahaya Ilmu Pengetahuan, Selasa, 30 Oktober 2010, *Pengertian Semangat Kerja Dan Unsur-unsur Semangat Kerja*

*Semangat kerja*, by Sri Widayati. on Thursday, June 2<sup>nd</sup>, 2011 categories: sains

## **Jurnal**

Kotler, 1997 dalam Wisnalmawati (2005:156, *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*, Jurnal Ekonomid dan Bisnis No.3, Jilid 10

Roesanto, 2000 dalam Nanang Tasunar 2006:44, *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)* Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Volume V, No,1, Mei 2006, hal 41-62

Jonathan, Mark A., Klentzle Rene dan Rodwell John, 1999, *The Relationship Between Organizational Climate and Employee Perception of Involvement*, Group and Organizational Management, Volume 24, No. 4





