

**PENGARUH FASILITAS KERJA  
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR KECAMATAN GUNUNG PUTRI  
BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk menyelesaikan  
Program Strata Satu Program Studi Manajemen



Oleh :  
**NURHASAN**  
**NIM:2013511191**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1  
JAKARTA  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Alhamdulillahirobbilalaimin. Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam atas karunia serta kekuatan yang Engkau berikan, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada malaikat yang terlahir sebagai manusia, yang selalu menjaga, mendoakan, serta memeberikan restu disetiap langkah ku yaitu ibunda tercinta dan alamarhum ayahanda yang telah menjadi teladan untuk ku semasa hidupnya. Tak lupa pula untuk seluruh keluarga besar yang selalu mendukung ku. Selanjutnya skripsi ini saya persembahkan untuk para dosen pembimbing serta para dosen lainnya yang senantiasa memberikan ilmunya, dan yang terakhir untuk para sahabat seperjuangan yang selalu berbagai dalam segala hal khususnya pengurus BEM STIE IPWI Jakarta periode 2015 – 2017.

## **SURAT PERNYATAAN**

Bersama ini ,

Nama : NURHASAN

NIM : 2013511191

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

Jakarta,

**NURHASAN**

**2013511191**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA**  
**PROGRAM SARJANA – PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : NURHASAN

NIM : 2013511191

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kepuasan Kerja  
terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan  
Gunung putri Bogor.

Jakarta, Februari 2017

Dosen pembimbing 2

Dosen pembimbing 1,

**Sunarso,SE,MM.**

**Dr. Slamet Ahmadi, SE, MM.**

**PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR KECAMATAN GUNUNG PUTRI**



**NURHASAN**  
**NIM : 2013511191**

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengujipada hari Rabu tanggal 8 Bulan Maret tahun 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai Skripsi Program Sarjana Manajemen – Program Studi Manajemen

1. Y.I. Gunawan, SE, MM. .td tangan.....  
Ketua
2. Drs. Jayadi, MM. .td tangan.....  
Anggota
3. Dr, Slamet Ahmadi, SE, MM. .td tangan.....  
Anggota

**Menyetujui,**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Program Sarjana – Program Studi Manajemen  
Ketua program,

**Y.I. Gunawan, SE, MM**

## **Tanggal**

### **ABSTRAK**

Kinerja merupakan hal yang sangat berperan pada suatu pencapaian tujuan organisasi atau instansi, untuk meningkatkan kinerja pegawai di pengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah fasilitas kerja dan kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor kecamatan Gunung putri, serta mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor kecamatan Gunung putri.

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Gunung putridengan mengambil 30 pegawaisebagai sampel penelitian. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penelitian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju sekali. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana dan ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji f.

Penelitian menghasilkan 3 temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu : 1) Fasilitas kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan; 2) Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja. 3) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

Kata kunci :

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai.

## **ABSTRACT**

*Performance is of paramount role in an organization or agency accomplish the goal, to improve the employee's performance is influenced by several factors including the work facilities and job satisfaction. This study aims to describe and analyze the effect of service quality and satisfaction to employees performance of District office Gunung putri, and to describe and analyze the influence of service quality and job satisfaction simultaneously on the performance of employees of District office Gunung putri.*

*The study was conducted at Office Kecamatan Gunung putri by taking 30 employees as samples obtained results of research. File were collected by questionnaire covered five scale research from strongly disagree to strongly agree with all. The study was conducted quantitatively is by describing and analyzing research data inference. Simple and multiple regression analysis was used as an analytical tool whereas hypothesis testing was done by t test and f.*

*Research produces three major findings in accordance with the hypothesis, namely: 1) Work facilities has a positive influence on employee performance; 2) Job satisfaction has a positive effect on performance. 3) Service quality and Job satisfaction jointly have a positive influence on Employee Performance.*

*Keywords :*

*Work facilities, satisfaction, employee performance*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN GUNUNG PUTRI”**

Penulis mengambil topik ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Slamet Ahmadi, SE, MM. selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
2. Bapak Sunarso, SE, MM. selaku pembimbing dua dan dengan masuk serta bimbingannya selama proses penyelesaian skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Y. I. Gunawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWI Jakarta.
4. Bapak Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak. selaku Ketua STIE IPWI Jakarta.
5. Pimpinan dan Pegawai kantor kecamatan Gunung putri yang telah mengizinkan dan membantu kelancaran penelitian.
6. Rekan – rekan mahasiswa/i dan Alumni Program Sarjana STIE IPWI Jakarta.

7. Orang tua serta keluarga yang senantiasa memberikan Doa dan dorongan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang bapak, ibu, dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dari Yang Maha Kuasa dan penulis juga berharap hasil penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi instansi, pembaca, pelaku pelayanan publik dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Bogor,

Penulis,

NURHASAN  
NIM : 2013511191

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persembahan .....	ii
Halaman Orisinalitas .....	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Disain Penelitian .....	26
3.3 Operasionalisasi Variable .....	27
3.4 Populasi, Sampel dan Metode Sampling.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Instrumentasi Variable Penelitian .....	32
3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.2 Pembahasan .....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	

LAMPIRAN .....

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Indikator Variable Penelitian .....	27
Tabel 3.3 Skor Penelitian Kuesioner.....	30
Tabel 3.4 Uji Reabilitas .....	33
Tabel 4.1 Jumlah penduduk tiap desa .....	41
Tabel 4.2 Hasil distribusi frekuensi jenis kelamin .....	52
Tabel 4.3 Hasil distribusi frekuensi usia .....	53
Tabel 4.4 Hasil distribusi frekuensi lama kerja.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X1 .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X2 .....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas X1 .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas X2 .....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Y .....	61
Tabel 4.11 Persamaan Regresi Berganda.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	67

Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinan .....	68
---	----

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 2.2 Desain Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Gunung Putri.....	43
Gambar 4.2 Loker pelayanan .....	50
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	51
Gambar 4.4 Grafik pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	52
Gambar 4.5 Grafik pegawai berdasarkan usia.....	54
Gambar 4.6 Grafik pegawai berdasarkan lama bekerja.....	55
Gambar 4.7 Kurva hasil uji normalitas.....	63

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Sumberdaya manusia merupakan faktor yang paling pentingserta sangatmenentukan dalam suatu organisasi karena sumberdaya manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan,

daya dan karya. Semua potensi tersebut mempunyai pengaruh terhadap upaya organisasi dalam perencanaan tujuan yang hendak dicapai sebuah organisasi. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan instansi, dan salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan.

Masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses hasil dan daya guna, dalam hal ini kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja memiliki arti suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.

Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang

dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kinerja pegawai yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja lembaga dan untuk memperbaiki kinerja pegawai tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan, juga dilakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan oleh para pegawainya melalui peran pemimpin yang cakap memimpin instansi tersebut dan salah satu caranya adalah meningkatkan kualitas sumber daya yang ada.

Perkembangan teknologi yang semakin maju menuntut manusia untuk bertindak semakin cepat dengan memperhatikan efisiensi di segala bidang. Menghadapi perkembangan ini tentu saja diperlukan fasilitas atau peralatan dalam kesiapan sarannya. Kalangan dunia usaha baik instansi pemerintah maupun instansi swasta dalam menjalankan usaha sangat mengandalkan fasilitas atau peralatan kerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efisien dan hasil kerja yang optimal

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan operasional suatu instansi. Keith Davis (1985:96) berpendapat bahwa "*job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their works*". (kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang di alami pegawai dalam bekerja). Wexley dan Yuki (1977:98) berpendapat definisi kepuasan kerja "*is the way an employee feels about his or her job*". (adalah cara pegawai merasakan

dirinya atau pekerjaannya). Berdasarkan pendapat Keith Davis, Wexley, dan Yuki di atas kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Dan ada pula pendapat lain diantaranya Menurut Robbins (2002:36) : kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Menurut Luthans (2006:243) : kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut Kreitner (2005:202) : kepuasan kerja adalah respons emosional terhadap pekerjaan seseorang. Menurut Handoko (2002:193) :kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Penelitian dari Spector (Yuwono, 2005, p. 69) mendefinisikan kepuasan sebagai cluster perasaan evaluatif tentang pekerjaan dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari 9 aspek yaitu:

1. Upah: Jumlah gaji keadilannya.
2. Promosi: Peluang dan rasa keadilan untuk mendapatkan promosi.
3. Supervisi: Keadilan dan kompetensi penugasan manajerial.
4. Benefit: Asuransi, liburan dan bentuk fasilitas yang lain.
5. Contingent reward: Rasa hormat, diakui dan di berikan apresiasi.
6. Operating procedures: Kebijakan, prosedur dan aturan.
7. Coworkers: Rekan kerja yang menyenangkan dan kompeten.
8. Nature of work: Tugas itu sendiri dapat dinikmati atau tidak.

9. Communication: Berbagai informasi dalam organisasi verbal maupun non verbal.

Kinerja petugas pelayanan yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja instansi atau lembaga dan untuk memperbaiki kinerja petugas tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan, juga dilakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan oleh para petugas atau pegawai yang membarikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Adapun berkaitan dengan uraian tersebut, maka data observasi awal yang penulis lakukan di kantor kecamatan Gunung putri kabupaten Bogor ditunjukkan pada petugas atau karyawan pada kantor kecamatan Gunung putri. Indikasi permasalahan di lapangan terletak lemahnya kinerja pegawai atau petugas.

Untuk memperbaiki kinerja pegawai yang ada merupakan pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan, juga dilakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan petugas dalam memberikan kepuasan pada masyarakat.

Penilaian terhadap kinerja pelayanan para petugas harus dilakukan, namun sayangnya penilaian terhadap petugas pelayanan publik di kantor kecamatan Gunung putri masih jarang dilakukan. Untuk itulah penelitian ini sangat penting karena selain untuk mengetahui tingkat Fasilitas kerja, penelitian ini juga diharapkan akan dapat menjelaskan aspek-aspek yang mendukung dan sekaligus

menghambat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan khususnya di kantor kecamatan Gunung putri kabupaten Bogor.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka judul penelitian ini yaitu **“Pengaruh Fasilitas kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Gunung putri”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Kantor Kecamatan Gunung putri merupakan instansi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di wilayah kecamatan Gunung putri kabupaten Bogor provinsi Jawa barat. Sebagai instansi pemerintah kantor kecamatan Gunung putri tentu memiliki Standar Pelayanan Publik yang harus di laksanakan sesuai dengan intruksi pemerintah pusat, akan tetapi standar pelayanan publik belum dilaksanakan sepenuhnya di kantor kecamatan Gunung putri. Indikasi permasalahan di lapangan terletak pada ketidakpuasan pegawai atas fasilitas kerja yang ada sehingga menurunkan kinerja pegawai sehingga memicu sumber daya manusia petugas pelayanan yang tidak mematuhi dan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga menurunnya kinerja yang di berikan oleh pegawai yang secara tidak langsung menyebabkan banyak nya keluhan masyarakat terhadap pelayanan pada instansi tersebut.

Sehingga pertanyaan dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor kecamatan Gunung putri?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor kecamatan Gunung putri?
3. Apakah fasilitas dan kepuasan kerjaberpengaruhsignifikanssecarasimultanterhadap kinerja karyawan pada kantor kecamatan Gunung putri?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah adapengaruh fasilitas kerja terhadapkinerja pegawai pada kantor kecamatan Gunung putri
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruhkepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor kecamatan Gunung putri
3. Untuk mengetahui apakahadapengaruhsignifikansfasilitas kerjadankepuasan kerjasecarasimultanterhadap kinerja pegawai pada kantor kecamatan Gunung putri

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi instansi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk memberikan pelayanan yang prima oleh petugas pada kantor kecamatan Gunung putri guna memberikan kepuasan kepada masyarakat di wilayah kecamatan Gunung putri.

1. Memberikan sumbangan pikiran atau wawasan informasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang peningkatan sumber daya manusia pada umumnya dan khususnya pada karyawan di kantor kecamatan Gunung putri.
2. Memberikan tambahan wawasan peneliti tentang kinerja karyawan melalui fasilitas kerja dan kepuasan kerja.

b. Bagi Pembaca

1. Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi Peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh dari pendidikan serta untuk menambah wawasan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia itu sendiri.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sehingga dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dengan adanya sistematika penulisan ini, untuk mempermudah penulisan dalam pembahasan. Sistematika penulisannya seagai berikut :

### **Bab 1. Pendahuluan**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

### **Bab 2. Tinjauan Pustaka**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian. Pada bab ini diuraikan mengenai masing-masing variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

### **Bab 3. Metode Penelitian**

Bab ini menguraikan mengenai jenis variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

### **Bab 4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang pemilihan subjek penelitian, penyajian data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Hasil yang ditampilkan meliputi penyajian data berupa gambar dan responden, serta gambar dan distribusi item variable penelitian. Pada bagian pembahasan akan disajikan pula tentang analisis serta interpretasi dari data yang diperoleh selama penelitian.

### **Bab 5. Kesimpulan Dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil-hasil yang telah dianalisis pada bab terdahulu, serta saran-saran berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari proses organisasi dalam mencapai tujuannya. Setelah arah dan strategi umum ditentukan, maka langkah berikutnya adalah merumuskan tujuan yang lebih tegas dan mengembangkannya dalam bentuk rencana kerja. Tujuan tidak dapat dicapai tanpa adanya sumber yang diperlukan, termasuk sumber daya manusia. MSDM harus merupakan bagian dari proses yang menentukan apa yang diperlukan oleh manusia, bagaimana menggunakan manusia, bagaimana memperolehnya, dan bagaimana mengatur mereka. MSDM harus diintegrasikan secara penuh dengan proses-proses manajemen yang lain.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Marwansyah (2010: 3), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Menurut Hasibuan (2009: 10), “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar

efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat". Sementara Flippo (dalam Hasibuan, 2009: 11) menyatakan bahwa 'manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat'.

Definisi tersebut menekankan adanya hubungan kerja yang saling menguntungkan dan bahwa yang ada dengan adanya hubungan timbal balik antara individu dan perusahaan, maka tujuan dapat dicapai. Mengambil definisi tersebut sebagai titik pertama, MSDM dapat didefinisikan sebagai rangkaian strategi, proses, dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu.

## **2.1.2. Kinerja**

### **2.1.2.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja menurut kamus umum, kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau performance, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Performance adalah suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada

uatuperiode, seringdenganreferensipadasejumlahstandarsepertibiaya-biayamasalaluataudiprojekkan, suatudasarefisiensi, pertanggungjawabanatauakuntabilitasmanajemendansamacamnya (AliminsyahdanPadji, 2003:206-207).Dalamhalinikerjabisadikatakanhasilkerjasecarakualitasdankuantitas yang dicapaiolehseorangpegawaidalammelaksanakantugasnyasesuaidengantanggungjawab yang diberikankepadanya. MenurutSimamora (2003:45) kinerjaadalahukurankeberhasilanorganisasidalammencapaimisinya.Sedangkan Shadily (1992:425), mengatakankinerjaatau performance adalahberdayagunaprestasiatauhasil. WahyudiKumorotomo (1996) memberikanbatasanpadakonsepkinerjaorganisasi publiksetidaknyaberkaitaneratden ganefisiensi, efektifitas, keadilandandayatanggap.Hal iniberartibahwa performance adalahsebuah tindakan yang dapatdilihat, diamatisertadimungkinkanuntukmencapaihal-hal yang diharapkan (tujuan).Kinerjajugadapatdikatakankombinasidarikemampuan, usahadankesempatan yang dapatdinilaidarihasilkerjanya yang diperolehselamaperiodewaktutertentu.Menurut Mangku Negara (2001:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya

Untukmengetahuiukurankinerjaorganisasimakadilakukanpenilaiankinerja.

Penilaiankinerjaadalah proses

menevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai.

#### **2.1.2.2. Jenis-Jenis Kinerja**

Kinerja suatu instansi atau organisasi, baik yang bergerak di bidang yang beroperasi mencari keuntungan, organisasi pemerintah atau organisasi pendidikan

semuanya tergantung kinerja dari peserta organisasi

yang bersangkutan. Meskipun setiap organisasi memiliki ragam tujuan yang berbeda di nilai kinerja baik bila meraih keberhasilan.

Dan

hal ini disebabkan tugas kerja dalam bentuk kinerja pegawai sebagai pelaku organisasi yang

baik. Keberhasilan organisasi dengan ragam kinerja tergantung kepada kinerja para peserta organisasi yang bersangkutan. Unsur manusia adalah yang memegang peran sangat penting dan menentukan keberhasilan mencapai tujuan organisasi.

Di dalam organisasi dikenal tiga jenis kinerja yakni:

##### **a. Kinerja strategis**

Kinerja strategis biasanya berkaitan dengan strategi dalam penyesuaian terhadap lingkungannya dan kemampuan di mana suatu organisasi berada. Biasanya kebijakan strategis dipegang oleh top manager karena menyangkut strategi menghadapi pihak luar, dan juga

kinerja strategik harus mampu membuat visi kedepan tentang kondisi makro ekonomi negara yang berpengaruh pada kelangsungan organisasi.

#### b. Kinerja administratif

Kinerja administratif berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi. Termasuk didalamnya tentang struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi. Disamping itu, kinerja administratif berkaitan dengan kinerja dari mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi, agar tercapai sinkronisasi kerja antar unit kerja.

#### c. Kinerja, operasional.

Kinerja operasional berkaitan dengan efektifitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan organisasi. Kemampuan mencapai efektifitas penggunaan sumberdaya (modal, bahan baku, teknologi dan lain-lain) tergantung kepada sumberdaya manusia yang mengerjakan.

### **2.1.3. FASILITAS KERJA**

Fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk

masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan.

### **2.1.3.1. Pengertian Fasilitas**

Menurut (Zakiah Daradjat, 1999 :6) “Fasilitas” adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Ada beberapa pendapat tentang fasilitas. Suryosubroto (2002:290) berpendapat “Fasilitas” adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Suharsimi Arikunto (2006:55) berpendapat, “Fasilitas” dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di kantor.

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Keterlibatan pustakawan dan tenaga administrasi sangat menentukan pengadaan fasilitas perpustakaan perguruan tinggi ini, sehingga ketersediaan koleksi perpustakaan menjadi bermakna karena dukungan fasilitas yang dirancang dengan baik. Pada suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan diperlukan alat pendukung yang digunakan dalam proses atau aktifitas di perusahaan tersebut. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktifitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan

tersebut. Menurut Hartanto (2005: 501) karakteristik dari sarana pendukung dalam proses aktivitas perusahaan adalah:

1) Mempunyai bentuk fisik

Dipakai atau digunakan secara aktif dalam kegiatan normal perusahaan. mempunyai jangka waktu kegunaan atau umur relatif permanent dari satu periode akuntansi atau lebih dari satu tahun.

2) Memberikan manfaat dimasa yang akan datang.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.

#### **2.1.3.2. Jenis Fasilitas kerja**

Fasilitas kerja merupakan salah satu alat yang digunakan oleh karyawan untuk memudahkan dalam penyelesaian kerjaan sehari-hari. Fasilitas kerja pada setiap perusahaan akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada jenis usaha dan besar kecilnya perusahaan tersebut. Menurut Sofyan (2004: 22) Fasilitas kerja dalam perusahaan terdiri dari:

- 1) Mesin dan peralatan
- 2) Prasarana
- 3) Perlengkapan kantor
- 4) Peralatan inventaris
- 5) Tanah dan bangunan

6) Alat transportasi

#### **2.1.3.4 Indikator Fasilitas kerja**

Indikator fasilitas menurut Faisal (2005:22) adalah:

- a. Komputer
- b. Meja Kantor
- c. Parkir
- d. Bangunan Kantor
- e. Transportasi

.

#### **2.1.4. Kepuasan kerja karyawan**

Menurut A. A. Prabu Mangkunegara (2009:117), berpendapat bahwa ada empat teori kepuasan kerja, antara lain :

##### 1. Teori keseimbangan

Teori ini dikemukakan oleh Wexley dan Yukl, mengemukakan bahwa semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Misalnya, pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, dan jam kerja.

##### 2. Teori perbedaan

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter yang berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Sedangkan Locke

megemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai.

### 3. Teori pemenuhan kebutuhan

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begiti pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai akan merasa tidak puas.

### 4. Teori pandangan kelompok

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan lebih merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

#### **2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2002:36) : kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Menurut Davis (1996:105) : kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan. Menurut Luthans (2006:243) : kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut Kreitner (2005:202) : kepuasan kerja

adalah respons emosional terhadap pekerjaan seseorang. Menurut Handoko (2002:193) :kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya.

#### **2.1.4.2 Tujuan dan Sasaran Kepuasan Kerja**

Tujuan didefinisikan sebagai apa yang diharapkan untuk dicapai oleh suatu organisasi, fungsi, departemen dan individu dalam suatu periode waktu tertentu. Dengan adanya tujuan memungkinkan karyawan mengetahui apa yang harus dikerjakan, atas dasar apa kinerja harus dilakukan dan bagaimana kontribusinya akan dinilai. Berdasarkan perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management Perspectives) yang lebih menekankan pentingnya kesadaran para pegawai terhadap pekerjaannya sebagai suatu cara untuk melibatkan tanggung jawab, kemampuan, dan tenaga mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

Untuk menggunakan tujuan secara efektif, petugas atau pegawai perlu memahami bagaimana tujuan dapat memfasilitasi kinerja. Beberapa komponen yang perlu dipertimbangkan adalah :

1. Muatan tujuan
2. Komitmen pada tujuan
3. Perilaku kerja
4. Aspek umpan balik.

Sasaran kinerja karyawan merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai tersebut diselesaikan. Sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati, dan dapat diukur. Sasaran merupakan harapan, sasaran merupakan target yang di harapkan untuk di capai

#### **2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja**

Menurut Robbins (2002:36), kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : pekerjaan yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal.

1. Kerja yang menantang secara mental. Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan dan feedback tentang seberapa baik pekerjaannya. Hal ini akan membuat pekerjaan lebih menantang secara mental. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan, akan tetapi yang terlalu menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.
2. Penghargaan yang sesuai. Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil, tidak ambigu, dan selaras dengan harapan karyawan. Saat bayaran dianggap adil, dalam arti sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Yang termasuk didalamnya seperti tata ruang, kebersihan ruang kerja, fasilitas dan alat bantu, temperatur, dan tingkat kebisingan.
4. Kolega yang suportif. Individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Oleh karena itu, perlu diterapkan rasa saling menghargai, loyal dan toleran antara satu dengan yang lain, sikap terbuka, dan keakraban antar karyawan.

Menurut Hasibuan (2003:203), kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain :

1. Balas jasa yang adil dan layak;
2. Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian;
3. Suasana dan lingkungan pekerjaan;
4. Berat ringannya pekerjaan;
5. Peralatan yang menunjang;
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.

#### **2.1.4.4 Indikator –Indikator Kepuasan Kerja**

Penelitian dari Spector (Yuwono, 2005, p. 69) mendefinisikan kepuasan sebagai cluster perasaan evaluatif tentang pekerjaan dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari sembilan aspek yaitu:

1. Upah: Jumlah sasa keadilannya.
2. Promosi: Peluang dan rasa keadilan untuk mendapatkan promosi.
3. Supervisi: Keadilan dan kompetensi penugasan manajerial.
4. Benefit: Asuransi, liburan dan bentuk fasilitas yang lain.
5. Contingent reward: Rasa hormat, diakui dan di berikan apresiasi.
6. Operating procedures: Kebijakan, prosedur dan aturan.
7. Coworkers: Rekan kerja yang menyenangkan dan kompeten.
8. Nature of work: Tugas itu sendiri dapat dinikmati atau tidak.
9. Comunication: Berbagai informasi dalam organisasi verbal maupun non verbal.

Malayu S.P Hasibuan ( 2008 : 202 ), menyatakan bahwa :

”Kepuasan kerja adalah Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.”

Berdasarkan definisi diatas, indikator kepuasan kerja adalah :

1. Menyenangi pekerjaannya
2. Mencintai pekerjaannya
3. Moral kerja

4. kedisiplinan
5. Prestasi kerja.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi dalam melakukan penulisan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa sumber lain yaitu dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain yang memiliki judul yang berkaitan dengan judul penelitian Nyang penulis buat. Berikut sumber penelitian yang dapat di lihat pada tabel

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

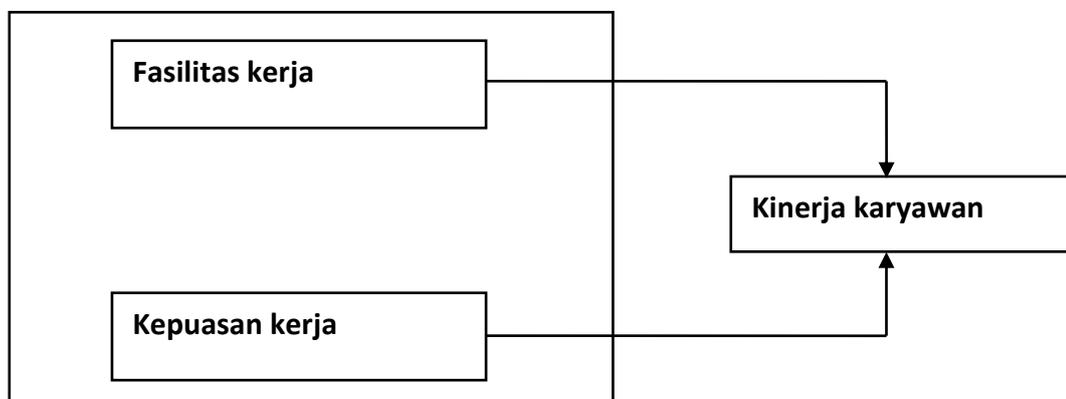
No	Penelitian	
1	<i>Penelitian Eka Desy Wulandari (2015) Pengaruh Lingkungan kerja dan Fasilitas kerja terhadap Kinerja karyawan LPTI Pelataran Mataram Yogyakarta</i>	
	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
	<b>Variabel (X) :</b> Lingkungan kerja dan Fasilitas kerja.  <b>Variabel Terikat (Y):</b> Kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan yang nyata antara Lingkungan kerja dan Fasilitas kerja terhadap Kinerja karyawan
2	<i>Penelitian Febri Furqon (2015) Pengaruh Kepuasan kerja dan Beban kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Merapi Agung Lestari</i>	
	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>

	<b>Variabel (X)</b> Kepuasan kerja dan Beban kerja  <b>Variabel Terikat (Y)</b> Kinerja karyawan	Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
3	<i>Penelitian Awaludin K, Syamsu Alam, Ria Mardianan Yusuf "Pengaruh Pemberian Fasilitas, Tingkat pendidikan dan Disiplin kerja kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik kabupaten Maros".</i>	
	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
	<b>Variabel (X) :</b> Fasilitas kerja, Tingkat pendidikan dan Disiplin kerja  <b>Variabel Terikat (Y):</b> Kinerja pegawai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan yang nyata antara Fasilitas kerja, Tingkat pendidikan dan Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Penulis membuat kerangka pemikiran dalam skripsi ini, dapat dilihat pada gambar:

**Gambar. 2.1 Kerangka Pemikiran**



### 2.4. Hipotesis

Pengertian Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori dan belum menggunakan fakta. Oleh karena itu, setiap penelitian yang dilakukan memiliki suatu hipotesis atau jawaban sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan. Dari

hipotesis tersebut akan dilakukan penelitian lebih lanjut untuk membuktikan apakah hipotesis tersebut benar adanya atau tidak benar.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat Pengaruh yang Signifikan Fasilitas kerja Terhadap Kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Gunung putri.
2. Terdapat Pengaruh yang Signifikan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Gunung putri.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan Fasilitas kerja dan Kepuasan kerja secara simultan terhadap Kinerja karyawan Pada kantor Kecamatan Gunung putri.

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Pemilihan tempat atau lokasi penelitian memang merupakan hal yang sangat penting karena dengan sudah ditentukannya tempat atau lokasi penelitian sangat membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang penulis sangat butuhkan guna mencapai tujuan dalam penelitian ini. Dalam hal ini dengan sudah ditentukannya lokasi penelitian yang penulis ambil adalah Kantor Kecamatan Gunung putri Jl. Barokah Wanahrang, Gunung putri Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan mulai pada bulan September 2016 s/d November 2016, untuk lebih jelasnya lihat pada tabel :

Tabel 3.1 Skedul Penelitian Tahun 2016

No	Kegiatan	Minggu Ke :														
		Oktober				November					Desember					
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1.	Penelitian Pendahuluan	■	■	■												
2.	Penyusunan Proposal		■	■	■											
3.	Pengumpulan Data					■	■									
4.	Analisis Data							■	■	■						
5.	Penyusunan Laporan											■	■	■	■	

### 3.2. Disain Peneletian

Menurut Sugiyono (2009: 60), “variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan”.

Dalam penulisan Proposal skripsi ini terdapat dua variabel yang akan dianalisis, yaitu :

#### 1) Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel independen sering disebut variabel stimulus, prediktor, atau antecedent. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Menurut Sugiyono (2009: 59), “variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat”.

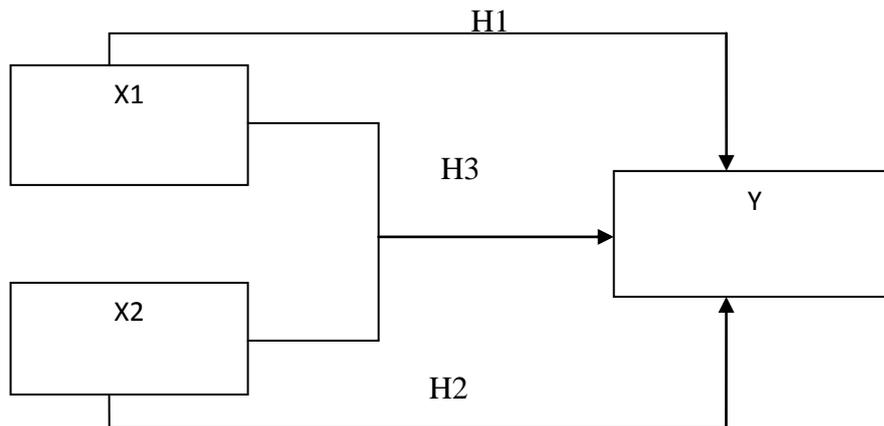
Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu variabel  $X_1$  adalah Fasilitas kerja, variabel  $X_2$  adalah Kepuasan kerja.

#### 2) Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel dependen sering disebut variabel output, kriteria, atau konsekuensi. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Menurut Sugiyono (2009: 59), “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”.

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat atau disebut variabel Y, yaitu Kinerja Pegawai.

Dari uraian di atas dapat digambarkan Desain penelitian sebagai berikut:



### 3.3. Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasi kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kinerja (Y)	Kinerja adalah suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan	Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada 6, 1) Kualitas 2) Kuantitas 3) Ketepatan waktu 4) Efektivitas 5) Kemandirian 6) Komitmen kerja

	sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.	
Fasilitas kerja (X1)	Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.	Indikator fasilitas kerja: 1. Komputer 2. Meja kantor 3. Parkir 4. Bangunan kantor 5. Transportasi
Kepuasan Kerja (X2)	Keith Davis berpendapat bahwa " <i>job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their works</i> ". (kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang di alami pegawai dalam bekerja).	Indikator kepuasan kerja menurut Malayu S.P Hasibuan 1 .Menyenangi pekerjaannya 2. Mencintai pekerjaannya 3. Moral kerja 4. kedisiplinan 5. Prestasi kerja.

### 3.4. Populasi, Sampel dan Metode Sampling

#### 3.4.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2009: 115) mendefinisikan "pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan". Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang

ada pada objek dan subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh objek atau subyek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di kecamatan Gunung Putri yang berjumlah 30 orang

### **3.4.2. Sampel Penelitian**

Dalam bukunya Sugiyono (2009: 116), mengatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dengan kata lain, sampel merupakan bagian dari populasi.

Pengambilan bagian dari populasi itu dimaksudkan sebagai representasi dari seluruh populasi sehingga kesimpulan yang berlaku bagi keseluruhan populasi. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus representative artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih. Menurut Arikunto (2010: 112), “sampel apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian populasi”.

Jika subjeknya lebih besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%. Dan dalam hal ini peneliti mengambil sampel 30 orang yaitu 100% dari jumlah populasi.

### **3.4.3 Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009:76) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara

spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Dalam penelitian ini, biasanya dikenal tiga alat penelitian yaitu daftar pertanyaan, wawancara, dan observasi langsung. Alat untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan.

Dalam melakukan pengukuran atas jawaban dari kuesioner-kuesioner tersebut yang diajukan kepada responden. Skala yang digunakan adalah skala Likert karena menurut sugiyono (2009:86), jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dengan diberi skor.

Adapun skor bagi penilaian lewat kuesioner tersebut dihitung dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel. 3.3 Skor Penilaian Kuesioner

<b>Kriteria</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Sumber Data**

Data adalah segala sesuatu yang diketahui atau dianggap mempunyai sifat bias memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan (Supranto, 2011). Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data kuesioner.
2. Data sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara (dicatat oleh pihak lain).

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian, data ini diperoleh secara langsung dari sumber utama dan diperoleh melalui kuisisioner yang diperoleh dari pegawai kecamatan Gunung putri.
- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari obyek penelitian secara langsung dari sumber utama dan diperoleh melalui data pegawai pada kantor kecamatan Gunung putri.

### 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang dikemukakan, maka metode pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah :

#### 1. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Penelitian lapangan terdiri dari :

- a) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan pada kantor kecamatan Gunung Putri.
- b) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan untuk diisi oleh para responden dan diminta untuk memberikan pendapat atau jawaban atas pertanyaan atau pernyataan yang diajukan.

#### 2. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan pustaka, literatur dan karangan ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### 3.6 Instrumentasi Variabel Penelitian

Setelah memperoleh data selanjutnya dianalisa untuk mengetahui pengaruh kinerja dan Fasilitas kerja terhadap kepuasan masyarakat, kemudian

menguji hipotesis yang diajukan dengan melakukan uji validitas dan reabilitas, uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan rancangan pengujian hipotesis seperti uji t, uji F, koefisien korelasi (r) dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS for window versi 16.

### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas berarti adalah suatu data yang dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2009:172) bahwa valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang ada seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan.

Syarat tersebut menurut Sugiyono (2009:179) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a) Jika  $r \geq 0,3$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid
- b) Jika  $r \leq 0,3$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui suatu alat ukur dapat digunakan, dipercaya dan diandalkan untuk meneliti suatu obyek atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Alpha Cronchbach*. Interpretasi uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 3.4

**Tabel 3.4 Interpretasi Uji reliabilitas**

Nilai Signifikasi	Keterangan
<b>0,00-0,59</b>	<b>Tidak reliable</b>

<b>&gt;0,60</b>	<b>Reliabel</b>
-----------------	-----------------

Suatu instrumen alat ukur dikatakan reliabel dan dapat diproses pada tahap selanjutnya jika nilai Cronbach Alpha > 0,60. Sedangkan instrumen alat ukur yang memiliki nilai Cronbach Alpha < 0,60 maka alat ukur tersebut tidak Reliabel.

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda. Setidaknya ada empat uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik penting dilakukan untuk menghasilkan estimator yang linier tidak bisa dengan varian yang minimum, (*Best Linier Unbiased Estimator = BLUE*), yang berarti model regresi tidak mengandung masalah. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Pada penelitian ini penulis menggunakan uji asumsi klasik normalitas untuk memenuhi model regresi.

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (Signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi mendekati normal, sehingga harus dilakukan pengujian secara statistik.

Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan kenormalan data dapat diukur dengan melihat angka probabilitasnya (*Asymtotic Significance*), yaitu :

- a. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal.
- b. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

### **3.7 Metode Analisa dan Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan terlebih dulu dilakukan pengujian terhadap model penelitian dengan menggunakan Uji-f kemudian Uji-t untuk pengujian hipotesis, kemudian melihat koefisien korelasi ( $r$ ) dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) pengolahan data dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS *for Window Versi 16.0*.

#### **3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisa regresi linear berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel independen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor dinaik turunkan nilainya. (Sugiyono2009:277)

Bila dijabarkan secara matematis bentuk persamaan dari regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana :

- Y : Subyek dalam variabel yang diprediksikan (Variabel Bebas)
- a : Konstanta, yaitu besarnya nilai Y saat nilai  $X_1$  dan  $X_2 = 0$

$b_1, b_2$  : Koefesien Regresi

$X_1, X_2$  : Variabel terikat

### 3.7.2 Analisa Koefesien Determinasi ( $r^2$ )

Koefesien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas sebagai berikut :

- Koefesien determinasi ( $r^2$ ) nol, berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- koefesien determinasi mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Koefesien determinasi ( $r^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Untuk mengetahui besarnya koefesien determinasi dipergunakan rumus :

$$Kd = (r^2) \times 100 \%$$

Dimana :

Kd = Koefesien Determinasi

$r^2$  = Koefesien Korelasi Ganda

### 3.7.3 Uji t (Signifikasi Parsial)

Uji t dilakukan guna mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y), Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi koefesien korelasi variabel Fasilitaskerja ( $X_1$ ) dan Kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y). Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

a. Menentukan Hipotesis :

Ho :  $b_i = 0$  ; Tidak ada variabel X terhadap variabel Y

Ha :  $b_i \neq 0$  ; Ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

b. Menentukan daerah penerimaan dengan menggunakan uji t. Titik kritis yang dicari dari tabel distribusi t dengan tingkat kesalahan atau level signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 dan derajat kesalahan (df) =  $n-1-k$ , dimana  $n$  = jumlah sampel,  $k$  = jumlah variabel bebas.

c. Mengitung nilai  $t_{hitung}$  untuk mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan dalam penelitian ini penulis menggunakan bantuan dari aplikasi SPSS *for window versi 16.0*.

d. Dari hasil  $t_{hitung}$  tersebut dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , berdasarkan tingkat keyakinan 95%, buat kesimpulan :

- jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka Ho ditolak secara statistik signifikan, artinya ada pengaruh yang erat antara Variabel dependen dan variabel independen.

- jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka Ho diterima secara statistik tidak signifikan, artinya tidak ada pengaruh yang erat variabel dependen dengan variabel independen.

### 3.7.4 Uji F (Uji Simultan)

Uji f,yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nilai variabel dependen. *Anova test* atau uji F ditunjukkan untuk menguji seberapa kuat pengaruh variabel fasilitas kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

a. Menentukan Hipotesis :

Ho :  $b_1, \text{ dan } b_2 = 0$  ; Tidak ada Variabel X terhadap Variabel Y

Ho :  $b_1, \text{ dan } b_2 \neq 0$  ; ada pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y

b. Menentukan daerah penerimaan Ho dan Ha dengan menggunakan

distribusi F dengan *Anova*, titik kritis dicari pada tabel distribusi F dengan tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = 5 % dan derajat bebas (df)  $n-1-k$ .

c. Menghitung nilai  $F_{\text{hitung}}$  untuk mengetahui apakah variabel koefisien

korelasi signifikan dalam penelitian ini penulis menggunakan bantuan dari aplikasi *SPSS for window versi 16.0*.

d. Dari hasil  $F_{\text{hitung}}$  tersebut dibandingkan  $F_{\text{tabel}}$ , berdasarkan tingkat

keyakinan 95 %, buat kesimpulan :

- jika  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ , maka Ho ditolak secara statistik signifikan, artinya ada pengaruh yang erat variabel dependen dengan variabel independen.

- jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima secara statistik tidak signifikan, artinya tidak ada pengaruh yang erat variabel dependen dengan variabel independen.

**PENGARUH FASILITAS KERJA  
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR KECAMATAN GUNUNG PUTRI  
BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk menyelesaikan  
Program Strata Satu Program Studi Manajemen



**Oleh :**  
**NURHASAN**  
**NIM:2013511191**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1  
JAKARTA  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin. Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam atas karunia serta kekuatan yang Engkau berikan, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada malaikat yang terlahir sebagai manusia, yang selalu menjaga, mendoakan, serta memeberikan restu disetiap langkah ku yaitu ibunda tercinta dan alamarhum ayahanda yang telah menjadi teladan untuk ku semasa hidupnya. Tak lupa pula untuk seluruh keluarga besar yang selalu mendukung ku. Selanjutnya skripsi ini saya persembahkan untuk para dosen pembimbing serta para dosen lainnya yang senantiasa memberikan ilmunya, dan yang terakhir untuk para sahabat seperjuangan yang selalu berbagai dalam segala hal khususnya pengurus BEM STIE IPWI Jakarta periode 2015 – 2017.

## **SURAT PERNYATAAN**

Bersama ini ,

Nama : NURHASAN

NIM : 2013511191

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

Jakarta,

**NURHASAN**

**2013511191**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA**  
**PROGRAM SARJANA – PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : NURHASAN

NIM : 2013511191

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kepuasan Kerja  
terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan  
Gunung putri Bogor.

Jakarta, Februari 2017

Dosen pembimbing 2

Dosen pembimbing 1,

**Sunarso,SE,MM.**

**Dr. Slamet Ahmadi, SE, MM.**

**PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA KANTOR KECAMATAN GUNUNG PUTRI**



**NURHASAN**  
**NIM : 2013511191**

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengujipada hari Rabu tanggal 8 Bulan Maret tahun 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai Skripsi Program Sarjana Manajemen – Program Studi Manajemen

1. Y.I. Gunawan, SE, MM. .td tangan.....  
Ketua
2. Drs. Jayadi, MM. .td tangan.....  
Anggota
3. Dr, Slamet Ahmadi, SE, MM. .td tangan.....  
Anggota

**Menyetujui,**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Program Sarjana – Program Studi Manajemen  
Ketua program,

**Y.I. Gunawan, SE, MM**

## Tanggal

### ABSTRAK

Kinerja merupakan hal yang sangat berperan pada suatu pencapaian tujuan organisasi atau instansi, untuk meningkatkan kinerja pegawai di pengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah fasilitas kerja dan kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor kecamatan Gunung putri, serta mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor kecamatan Gunung putri.

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Gunung putridengan mengambil 30 pegawai sebagai sampel penelitian. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penelitian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju sekali. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana dan ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji f.

Penelitian menghasilkan 3 temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu : 1) Fasilitas kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan; 2) Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja. 3) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

Kata kunci :

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai.

## **ABSTRACT**

*Performance is of paramount role in an organization or agency accomplish the goal, to improve the employee's performance is influenced by several factors including the work facilities and job satisfaction. This study aims to describe and analyze the effect of service quality and satisfaction to employees performance of District office Gunung putri, and to describe and analyze the influence of service quality and job satisfaction simultaneously on the performance of employees of District office Gunung putri.*

*The study was conducted at Office Kecamatan Gunung putri by taking 30 employees as samples obtained results of research. File were collected by questionnaire covered five scale research from strongly disagree to strongly agree with all. The study was conducted quantitatively is by describing and analyzing research data inference. Simple and multiple regression analysis was used as an analytical tool whereas hypothesis testing was done by t test and f.*

*Research produces three major findings in accordance with the hypothesis, namely: 1) Work facilities has a positive influence on employee performance; 2) Job satisfaction has a positive effect on performance. 3) Service quality and Job satisfaction jointly have a positive influence on Employee Performance.*

*Keywords :*

*Work facilities, satisfaction, employee performance*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN GUNUNG PUTRI”**

Penulis mengambil topik ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Slamet Ahmadi, SE, MM. selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
2. Bapak Sunarso, SE, MM. selaku pembimbing dua dan dengan masuk serta bimbingannya selama proses penyelesaian skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Y. I. Gunawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWI Jakarta.
4. Bapak Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak. selaku Ketua STIE IPWI Jakarta.
5. Pimpinan dan Pegawai kantor kecamatan Gunung putri yang telah mengizinkan dan membantu kelancaran penelitian.
6. Rekan – rekan mahasiswa/i dan Alumni Program Sarjana STIE IPWI Jakarta.

7. Orang tua serta keluarga yang senantiasa memberikan Doa dan dorongan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang bapak, ibu, dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dari Yang Maha Kuasa dan penulis juga berharap hasil penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi instansi, pembaca, pelaku pelayanan publik dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Bogor,

Penulis,

NURHASAN  
NIM : 2013511191

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persembahan .....	ii
Halaman Orisinalitas .....	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Disain Penelitian .....	26
3.3 Operasionalisasi Variable .....	27
3.4 Populasi, Sampel dan Metode Sampling.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Instrumentasi Variable Penelitian .....	32
3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.2 Pembahasan .....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	

LAMPIRAN .....

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Indikator Variable Penelitian .....	27
Tabel 3.3 Skor Penelitian Kuesioner.....	30
Tabel 3.4 Uji Reabilitas .....	33
Tabel 4.1 Jumlah penduduk tiap desa .....	41
Tabel 4.2 Hasil distribusi frekuensi jenis kelamin .....	52
Tabel 4.3 Hasil distribusi frekuensi usia .....	53
Tabel 4.4 Hasil distribusi frekuensi lama kerja.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X1 .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X2.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas X1 .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas X2 .....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Y .....	61
Tabel 4.11 Persamaan Regresi Berganda.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	67

Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinan .....	68
---	----

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 2.2 Desain Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Gunung Putri.....	43
Gambar 4.2 Loker pelayanan .....	50
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	51
Gambar 4.4 Grafik pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	52
Gambar 4.5 Grafik pegawai berdasarkan usia.....	54
Gambar 4.6 Grafik pegawai berdasarkan lama bekerja.....	55
Gambar 4.7 Kurva hasil uji normalitas.....	63