

PENINGKATAN PRESTASI KERJA AKIBAT KOMITMEN TUGAS, DISIPLIN KERJA, DAN KUALITAS KERJA

Maya Richmayati*¹

¹Universitas Ibnu Sina, JL. Teuku Umar, Lubuk Baja, Batam

¹Program Studi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Batam

e-mail: *¹maya@uis.ac.id

Abstrak

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri yang berjumlah 32 orang. Dalam penelitian ini tidak diadakan klasifikasi perbedaan pegawai berdasarkan jenis atau status golongan, kedua jenis kepegawaian tersebut mempunyai perlakuan yang sama. Sampel diambil dengan menggunakan teknik simple random sampling (acak sederhana). Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen tugas (X1), disiplin kerja (X2), dan loyalitas kerja (X3) terhadap prestasi kerja pegawai (Y) yang ditunjukkan oleh nilai Fhitung sebesar 30,799. Nilai ini jauh lebih kecil dari pada nilai Fhitung pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 2,95, atau $F = 30,799 < F_{0,05}(3:28) = 2,95$. Dengan demikian berarti makin baik komitmen tugas tempat pegawai bekerja, makin tinggi disiplin kerja pegawai, dan makin tinggi loyalitas kerja antar pegawai, maka makin tinggi juga prestasi kerja pegawai tersebut. Pola hubungan keempat variabel yang dinyatakan oleh persamaan regresi ganda $= -11,443 + 0,497X1 + 0,079X2 + 0,937X3$. Sebelumnya berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, semua instrumen memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Jika dihitung per variabel, maka variabel yang paling banyak berpengaruh adalah variabel loyalitas kerja yaitu memiliki koefisien determinasi sebesar 64,2%. Hal ini berarti loyalitas kerja merupakan faktor yang paling mempengaruhi prestasi kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keterkaitan antara variabel bebas yaitu; akurasi pelayanan (X1), kenyamanan (X2), keramahan (X3), dan ketelitian (X4) dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) Central Division PT. Adya Tirta Batam, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Central Division PT. Adya Tirta Batam yang pada bulan Januari berjumlah ± 400 orang. Dalam penelitian ini tidak diadakan klasifikasi perbedaan pegawai berdasarkan jenis atau status golongan, kedua jenis kepegawaian tersebut mempunyai perlakuan yang sama. Sampel diambil dengan menggunakan teknik accidental (kebetulan). Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 80 orang. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan akurasi pelayanan (X1), kenyamanan (X2), keramahan (X3), dan ketelitian (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang ditunjukkan oleh nilai Fhitung sebesar 60,237. Nilai ini jauh lebih kecil dari pada nilai Fhitung pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 2,50, atau $F = 60,237 < F_{0,05}(4:75) = 2,50$. Pola hubungan keempat variabel yang dinyatakan oleh persamaan regresi ganda $= -10,382 + 0,374X1 + 0,210X2 + 0,315X3 + 0,584X4$. Sebelumnya berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, semua instrumen memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Jika dihitung per variabel, maka variabel yang paling banyak berpengaruh adalah variabel keramahan yaitu memiliki koefisien determinasi sebesar 55,1%. Hal ini berarti keramahan merupakan faktor yang paling mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Kata

Kata Kunci—Evaluasi, Program Pembelajaran, PDT0, CIPP

PENDAHULUAN

Kehadiran pegawai dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat esensial, yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi dan juga sebagai perencana, pelaku dan penentu dalam terwujudnya tujuan organisasi. Sedangkan untuk mengatur pegawai adalah sulit dan kompleks, karena mereka memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, kebutuhan yang berbeda-beda yang dibawa kedalam organisasinya.

Untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen harus mampu menciptakan kondisi kerja yang saling menguntungkan, sehingga pegawai akan dengan sukarela melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya apabila mereka melihat bahwa pelaksanaan tugas itu memberi makna kepada diri mereka. Para pegawai yang mengetahui bahwa kegiatan dan hasil kerjanya diakui dan dihargai akan meningkatkan prestasinya demi kemajuan organisasi. Tanpa prestasi segala kegiatan tidak akan membawa keuntungan serta kemajuan demi terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi berusaha untuk menumbuhkan semangat kerja para pegawai untuk berprestasi. Berdasar observasi yang penulis lakukan tingkat prestasi kerja pegawai pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri perlu ditingkatkan, hal ini terbukti dengan identifikasi: Tingkat kehadiran kerja pegawai masih rendah. Hal ini sesuai dengan temuan penulis melalui wawancara dengan pimpinan yang didukung data sekunder yang berupa rekapitulasi absensi kehadiran pegawai kehadiran pegawai yang diambil 6 bulan terakhir periode 2017-2018 untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut :

Tabel 1. Persentase Rata-rata Absensi Kehadiran Pegawai Enam Bulan
Terakhir Periode 2017/2018

No	Jumlah Pegawai	Bulan	%
1	36	Agustus 2017	70
2	36	September 2017	75
3	36	Oktober 2017	75
4	35	Nopember 2017	75
5	35	Desember 2017	70
6	35	Januari 2018	75

Sumber : Bagian SDM, Tahun 2018

Dari tabel di atas, terlihat rata-rata absensi kehadiran pegawai tersebut cukup baik, tetapi berdasarkan ketentuan/peraturan bahwa angka rata-rata persentase kehadiran tersebut belum menunjukkan optimal. Berikut jumlah pegawai Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri berdasarkan tingkat pendidikannya pada bulan Januari 2018;

Tabel 2. Data Pegawai Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri
Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Periode Januari 2018

No.	Bagian	Jumlah	Tingkat Pendidikan
1.	Kepala	1	S2
2.	Wakil kepala	1	S2
3.	Staff Keuangan - Kepala Staff - Staff	1 3	S1 D3
4.	Staff Administrasi - Kepala Staff - Staff	1 3	S1 D3
5.	Staff Tata usaha - Kepala Staff	1	S1

	- Staff	15	D3 dan SMA
6.	Teknisi		
	- Kepala Teknisi	1	S1
	- Operator	6	D3 dan SMK
7.	Office Boy	2	SMP
Jumlah		35	

Sumber: Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri, Januari 2018

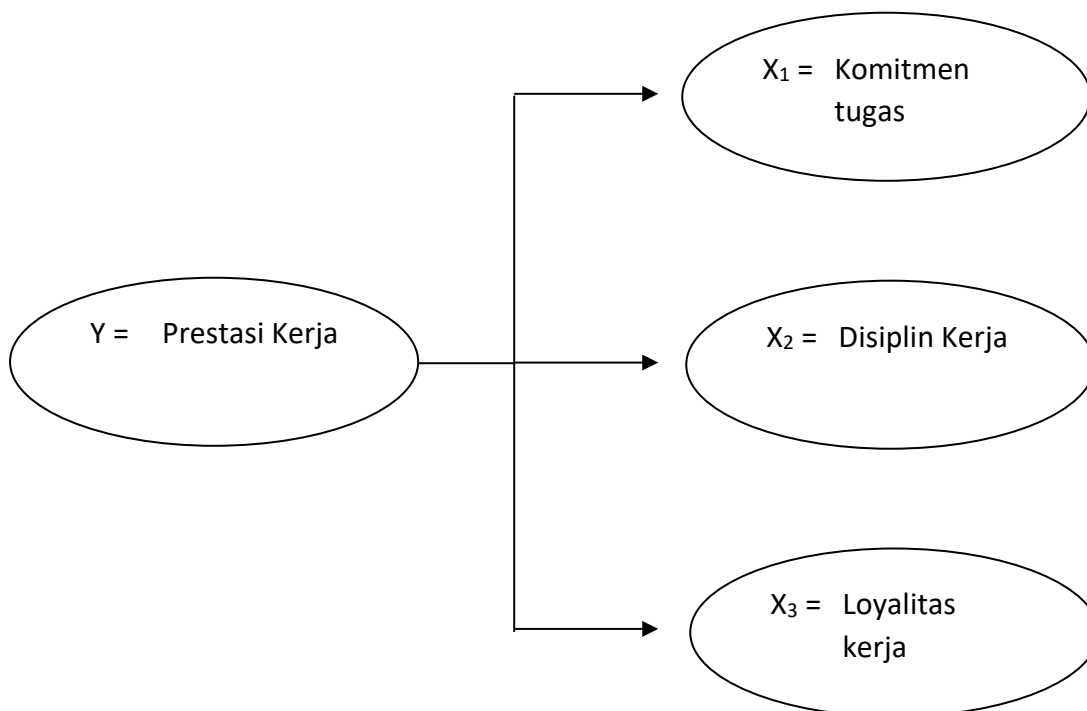
Dari tabel 1. bisa dilihat bahwa jumlah pegawai Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri pada bulan Januari 2018 berjumlah 35 orang dengan tingkat pendidikan rata-rata D3 dan SMA/SMK. Pegawai yang tingkat pendidikannya sarjana hanya berjumlah 6 orang dan dirasa masih sangat kurang guna mendukung kinerja organisasi.

Bertitik tolak dari permasalahan yang berkenaan dengan prestasi kerja, penulis akan menelaah aspek fisik maupun non fisik yang berhubungan dengan manajemen kepegawaian, yaitu melalui komitmen tugas, disiplin kerja, loyalitas kerja, dan prestasi kerja pegawai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif untuk mengeksplorasi, menggambarkan, dengan tujuan untuk menjelaskan dan memprediksi suatu gejala berdasar data dari lapangan (Sukardi, 2014: 14). Penelitian ini dikatakan penelitian deskriptif karena peneliti ingin mengetahui pelaksanaan program pembejajaran PDTO di SMK Negeri 1 Sedayu.

A. Prosedur Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

B. Subjek Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri yang beralamat di JL. Engku putri, teluk tering Batam kota – Kota Batam.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri yang berjumlah 35 orang. Dalam penelitian ini tidak diadakan klasifikasi perbedaan pegawai berdasarkan jenis atau status golongan, kedua jenis kepegawaian tersebut mempunyai perlakuan yang sama. ”. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling* (acak sederhana). Menurut Slovin (1960) dalam Riduwan (2005: 65) ukuran sampel suatu populasi dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

n = sampel;

N = populasi;

d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Dari populasi 35 orang pegawai, dengan menggunakan rumus tersebut maka jumlah sample yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{35}{35(0,05)^2 + 1} = 32,18$$

Jadi jumlah sampel terpilih sebanyak 32 orang.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang berupa angket (kuesioner) variabel komitmen tugas, disiplin kerja, loyalitas kerja dan prestasi kerja pegawai secara rinci akan diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Prestasi Kerja Pegawai (Y)

a. Definisi Konseptual

Prestasi kerja pegawai merupakan hasil yang dicapai oleh seorang pegawai yang bekerja sebagai aktualisasi dari kemampuannya dalam hubungannya dengan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan memperhatikan hal-hal berikut: 1) prakarsa dalam bekerja, 2) ketaatan pada peraturan kerja, 3) kecermatan dalam bekerja, 4) kemampuan menyelesaikan pekerjaan, dan 5) tanggung jawab atas hasil kerja.

b. Definisi Operasional

Prestasi kerja pegawai adalah aktivitas untuk melihat sikap pegawai akan tingkat prestasinya yang pengukurannya dilakukan dengan angket, nilai atau skor yang diperoleh dengan menggunakan Skala Likert yang berbentuk skala dengan lima pilihan dan terdiri dari 5 butir pernyataan. Skor prestasi kerja pegawai diperoleh dari jumlah skor 5 butir pernyataan dengan rentang skor teoritik terletak antara 5 sampai 25.

c. Kisi-kisi Instrumen

Dari definisi konseptual yang telah diuraikan di atas, maka indikator yang diukur dalam variabel ini adalah efektivitas kerja yang bersumber dari: 1) prakarsa dalam bekerja, 2) ketaatan pada peraturan kerja, 3) kecermatan dalam bekerja, 4) kemampuan menyelesaikan pekerjaan, dan 5) tanggung jawab atas hasil kerja. Dari indikator tersebut dikembangkan menjadi butir instrumen sebanyak 5 butir. Penyebaran butir tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Variabel Prestasi kerja Pegawai

No.	Indikator	Nomor Butir
1.	Prakarsa dalam bekerja	1
2.	Ketaatan pada peraturan kerja	2
3.	Kecermatan dalam bekerja	3
4.	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan	4
5.	Tanggung jawab atas hasil kerja	5
Jumlah		5

2. Variabel Komitmen tugas (X₁)

a. Definisi Konseptual

Komitmen tugas merupakan nilai-nilai, norma, filosofi dan peraturan yang berlaku yang ada dalam kelompok pada lembaga untuk melaksanakan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam upaya mendapat keberhasilan bersama. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel komitmen organisasi adalah; 1) adanya pembagian tugas yang merata, 2) melaporkan pekerjaan yang sudah diselesaikan, 3) adanya peraturan dan waktu kerja, 4) beloyalitas kerja dengan orang lain, dan 5) pengakuan keberadaan pegawai.

b. Definisi Operasional

Komitmen tugas adalah aktivitas untuk melihat penilaian pegawai akan nilai-nilai, norma, filosofi dan peraturan yang berlaku yang ada dalam kelompok pada lembaga yang pengukurannya dilakukan dengan angket, nilai atau skor yang diperoleh dengan menggunakan Skala Likert yang berbentuk skala dengan lima pilihan dan terdiri dari 5 butir pernyataan. Skor komitmen tugas diperoleh dari jumlah skor 5 butir pernyataan dengan rentang skor terletak antara 5 sampai 25.

c. Kisi-kisi Instrumen

Dari definisi konseptual dan definisi operasional yang telah diuraikan di atas, indikator yang diukur dalam variabel komitmen tugas ini adalah 1) adanya pembagian tugas yang merata, 2) melaporkan pekerjaan yang sudah diselesaikan, 3) adanya peraturan dan waktu kerja, 4) beloyalitas kerja dengan orang lain, dan 5) pengakuan keberadaan pegawai. Pengembangan butir tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Variabel Komitmen tugas

No.	Indikator	Nomor Butir
1.	Adanya pembagian tugas yang merata	1
2.	Melaporkan pekerjaan yang sudah diselesaikan	2
3.	Adanya peraturan dan waktu kerja	3
4.	Beloyalitas kerja dengan orang lain	4
5.	Pengakuan keberadaan pegawai	5
Jumlah		5

3. Variabel Disiplin Kerja (X_2)

a. Definisi Konseptual

Disiplin kerja pegawai adalah suatu kepatuhan terhadap aturan-aturan, norma, patokan, hukum, tata tertib yang berlaku dalam lingkungan pekerjaan, dimana seseorang mengabdikan diri untuk bekerja yang diukur dengan; 1) ketaatan pada jam kerja, 2) ketaatan pada peraturan kerja, 3) ketaatan pada prosedur kerja, 4) pemanfaatan fasilitas dengan baik, dan 5) tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas.

b. Definisi Operasional

Disiplin kerja adalah aktivitas untuk melihat pandangan pegawai akan kepatuhan terhadap aturan-aturan, norma, patokan, hukum, tata tertib yang berlaku dalam lingkungan pekerjaan, dimana seseorang mengabdikan diri untuk bekerja yang pengukurannya dilakukan dengan angket, nilai atau skor yang diperoleh dengan menggunakan Skala Likert yang berbentuk skala dengan lima pilihan dan terdiri dari 5 butir pernyataan. Skor disiplin kerja diperoleh dari jumlah skor 5 butir pernyataan dengan rentang skor terletak antara 5 sampai 25.

c. Kisi-kisi Instrumen

Dari definisi konseptual dan definisi operasional yang telah diuraikan di atas, indikator yang diukur dalam variabel disiplin kerja ini adalah 1) ketaatan pada jam kerja, 2) ketaatan pada peraturan kerja, 3) ketaatan pada prosedur kerja, 4) pemanfaatan fasilitas dengan baik, dan 5) tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas. Pengembangan butir tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Variabel Disiplin Kerja

No.	Indikator	Nomor Butir
1.	Ketaatan pada jam kerja	1
2.	Ketaatan pada peraturan kerja	2
3.	Ketaatan pada prosedur kerja	3
4.	Pemanfaatan fasilitas dengan baik	4
5.	Tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas	5
Jumlah		5

4. Variabel Loyalitas kerja (X_3)

a. Definisi Konseptual

Loyalitas kerja adalah kegiatan usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok individu dari berbagai tingkatan dan unit kerja, berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama. Adapun yang menjadi indikator dari loyalitas kerja yang sesuai tujuan penelitian ini yaitu; 1) Tingkat kesediaan untuk belyalitas kerja dengan teman sekerja, 2) Tingkat kesediaan membantu antara teman sekerja, 3) Tingkat aktivitas dalam kelompok, 4) Mendorong pengambilan keputusan kelompok, dan 5) Mendorong semangat berbuat lebih dari biasanya.

b. Definisi Operasional

Loyalitas kerja adalah aktivitas untuk melihat pandangan pegawai akan kegiatan usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok individu yang pengukurannya dilakukan dengan angket, nilai atau skor yang diperoleh dengan menggunakan Skala Likert yang berbentuk skala dengan lima pilihan dan terdiri dari 5 butir pernyataan. Skor loyalitas kerja diperoleh dari jumlah skor 5 butir pernyataan dengan rentang skor terletak antara 5 sampai 25.

c. Kisi-kisi Instrumen

Dari definisi konseptual dan definisi operasional yang telah diuraikan di atas, indikator yang diukur dalam variabel loyalitas kerja ini adalah 1) Tingkat kesediaan untuk belyalitas kerja dengan teman sekerja, 2) Tingkat kesediaan membantu antara teman sekerja, 3) Tingkat aktivitas dalam kelompok, 4) Mendorong pengambilan keputusan kelompok, dan 5) Mendorong semangat berbuat lebih dari biasanya. Pengembangan butir tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Variabel Loyalitas kerja

No.	Indikator	Nomor Butir
1.	Tingkat kesediaan untuk belyalitas kerja dengan teman sekerja	1
2.	Tingkat kesediaan membantu antara teman sekerja	2
3.	Tingkat aktivitas dalam kelompok	3
4.	Mendorong pengambilan keputusan kelompok	4
5.	Mendorong semangat berbuat lebih dari biasanya	5
Jumlah		5

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Kepustakaan.

Yaitu teknik pengumpulan data yang sifatnya teoritis yang berhubungan dengan bidang yang sedang penulis teliti, baik berupa buku, surat kabar, majalah maupun peraturan-peraturan.

2. Studi Lapangan.

Yaitu dengan meninjau secara langsung objek yang akan diteliti, yaitu Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri. Adapun teknik pengumpulan data terdiri dari :

a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini melakukan pengamatan terhadap komitmen tugas, disiplin

kerja, loyalitas kerja dan prestasi kerja pegawai Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri.

b. Wawancara, yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang disusun dalam bentuk tulisan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada responden.

Dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang dapat memberikan informasi secara langsung serta relevan dengan permasalahan yang penulis teliti, yaitu pimpinan Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri.

c. Angket, yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang disusun dalam bentuk tulisan untuk mendapatkan data yang diperlukan penulis dari jawaban responden secara tertulis, adapun jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Jawaban setiap item diukur menurut skala likert yaitu skala yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai angka negatif. Skala Likert menurut Sugiyono (2008:86) adalah sebagai berikut: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Angket disebarakan kepada responden dan diberi waktu untuk mengisi dengan jawaban yang sudah tersedia. Angket ini diperuntukkan sebagai sumber data yang dapat dijadikan bahan analisa data. Dalam pengumpulan data melalui angket ini, ada beberapa hal yang perlu dijelaskan yaitu :

1) Bentuk angket adalah bersifat tertutup, yaitu pilihan jawaban atas pertanyaan yang diajukan telah ditentukan penulis.

2) Penulis memilih alternatif jawaban ke dalam pilihan dengan bentuk gradasi lima, yaitu;

a. Jawaban A dengan kriteria Sangat Baik / Sangat Setuju

b. Jawaban B dengan kriteria Baik / Setuju

c. Jawaban C dengan kriteria Sedang / Ragu-ragu

d. Jawaban D dengan kriteria Cukup / Tidak Setuju

e. Jawaban E dengan kriteria Tidak Baik / Sangat Tidak Setuju

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis penelitian yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan berganda. Tehnik ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan faktor manakah yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan dan mengetahui sejauh mana variabel bebas yang diduga peneliti pada awal penelitian mempengaruhi kepuasan Pelanggan.

Tabel 6. Bobot Penilaian Instrumen Penelitian

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Selanjutnya skor akan dijumlahkan sesuai urutan nomor pernyataan. Dalam sebuah kuesioner wajib dilakukan pengujian, adapun analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Analisis deskriptif ini digunakan untuk keperluan analisis selanjutnya.

2. Uji Validitas

Validitas sebagai alat pengumpul data menurut Sugiyono (2012), validitas konstruk merupakan metode yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kuesioner, yaitu melalui korelasi produk moment, antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Keterangan : } r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r = Koefisien korelasi

X = Skor Pernyataan

Y = Skor Total

n = Jumlah sampel

3. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi derajat keterrgantungan dan stabilitas dari alat ukur. Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS 16.0, kuesioner dikatakan reliable jika memberikan Cronbach Alpha > 0,60. Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Suatu variabel dinyatakan reliable jika memberikan nilai cronbach Alpha > 0,60.
- b. Suatu variabel dinyatakan tidak reliable jika memberikan nilai cronbach Alpha < 0,60.

4. Analisis Regresi Linear Berganda Sederhana

Data penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang berhubungan dengan hipotesis yang dirumuskan. Model dasar yang digunakan pada penelitian ini adalah :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} = \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + e_i$$

Keterangan :

1. Variabel Akurasi pelayanan (X_{1i})
2. Variabel Kenyamanan (X_{2i})
3. Variabel Keramahan (X_{3i})
4. Variabel Ketelitian (X_{4i})
5. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_i)

Koefisien β_1 , β_2 , dan β_3 menunjukkan nilai koefisien jangka pendek dari variabel X_{1i} , X_{2i} , dan X_{3i} . Model tersebut ditunjukkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dan nilai elastisitas perubahan masing- masing variabel penjelas yang akan mempengaruhi kepuasan Pelanggan Perusahaan.

5. Uji Hipotesis

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of Fitnya*. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaiknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima (Ghozali,2009)

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat (Ghozali,2009).

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel – variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama – sama terhadap variabel terikatnya.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$, artinya variabel – variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama – sama terhadap variabel terikatnya.

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1)Apabila probabilitas signifikansi > 0.05,maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2)Apabila probabilitas signifikansi < 0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , apabila $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, apabila $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat (Ghozali,2009).

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$H_0 : \beta_0 = 0$, artinya variabel – variabel bebas secara individual tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta_1 \neq 0$, artinya variabel- variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

Apabila $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi :

- 1) Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (Ghozali, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, ternyata hipotesis alternatif yang diajukan secara signifikan dapat diterima. Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengujian hipotesis menyimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen tugas (X_1), disiplin kerja (X_2), dan loyalitas kerja (X_3) terhadap prestasi kerja pegawai (Y) yang ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 30,799. Nilai ini jauh lebih kecil dari pada nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 2,95, atau $F = 30,799 < F_{0,05(3:28)} = 2,95$. Pola hubungan keempat variabel yang dinyatakan oleh persamaan regresi ganda $= -11,443 + 0,497X_1 + 0,079X_2 + 0,937X_3$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan satu unit nilai pada variabel bebas akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada prestasi kerja pegawai.

Hasil analisis korelasi ganda diperoleh nilai koefisien korelasi ganda sebesar R_y sebesar 0,876. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh komitmen tugas (X_1), disiplin kerja (X_2), dan loyalitas kerja (X_3) terhadap prestasi kerja pegawai sangat tinggi. Besarnya sumbangan atau kontribusi variabel komitmen tugas (X_1), disiplin kerja (X_2), dan loyalitas kerja (X_3) secara bersama-sama dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi sebesar 0,767. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa lebih kurang 76,7 persen variasi perubahan prestasi kerja pegawai ditentukan/dijelaskan oleh komitmen tugas (X_1), disiplin kerja (X_2), dan loyalitas kerja (X_3) secara bersama-sama dengan pola hubungan fungsionalnya seperti ditunjukkan oleh persamaan regresi tersebut di atas. Artinya jika seluruh pegawai PT. Samsung Batam diteliti tentang komitmen tugas, disiplin kerja, dan loyalitas kerja secara bersama-sama dengan prestasi kerja pegawai (Y), maka lebih kurang 76,7 persen variasi pasangan skor ketiga variabel akan mengikuti pola persamaan regresi $= -11,443 + 0,497X_1 + 0,079X_2 + 0,937X_3$.

SIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa keempat hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan dalam penelitian ini diterima, dan menolak hipotesis nol (H_0). Beberapa kesimpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen tugas, disiplin kerja, dan loyalitas kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri. Dengan demikian berarti makin baik komitmen tugas tempat pegawai bekerja, makin tinggi disiplin kerja pegawai, dan makin tinggi loyalitas kerja antar pegawai, maka makin tinggi juga prestasi kerja pegawai tersebut.
2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen tugas terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri. Dengan demikian berarti makin baik komitmen tugas tempat seorang pegawai bekerja, maka makin tinggi juga prestasi kerja pegawai tersebut. Demikian pula sebaliknya, makin kurang baik komitmen tugas tempat seorang pegawai bekerja maka makin rendah juga prestasi kerja pegawai tersebut.

3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri. Dengan demikian berarti makin tinggi disiplin kerja seorang pegawai maka makin tinggi juga prestasi kerja pegawai tersebut.
4. Terdapat pengaruh positif yang signifikan loyalitas kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri. Dengan demikian berarti makin tinggi loyalitas kerja antar pegawai maka makin tinggi juga prestasi kerja pegawai tersebut.
5. Terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen tugas, disiplin kerja, dan loyalitas kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Kepri. Dengan demikian berarti makin tinggi kepedulian seorang konsumen maka makin tinggi juga kepuasan konsumen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ary, Donald, L. Ch, Yacobs and Razavich. 2009. *Introduction in Research in Education*. Sydney: Hott Rinehart and Winston.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 2002. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dharma, Agus. 2005. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Gondokusumo, A.A. 2005. *Komunikasi Penugasan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hamalik, Oemar. 2003. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Haji Masagung.
- Kolb, David A., Joyce S. Osland, and Irwin M. Rubin. 2005. *The Organizational Behavior Reader*. New Jersey: Englewood Cliff Prentice Hall.
- Komaruddin. 2003. *Ensiklopedi Manajemen*. Bandung: Alumni.
- Kotter, John P. and James L. Hasket. 2002. *Corporate Culture and Performance*. New York: The Free Press A Division of McMillan Inc..
- Lateiner, A.R. dan I.E. Levine. 2002. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerjaan*. terjemahan Imam Soedjono. Jakarta: Aksara Baru.
- Lawler, E.E. 2006. High Involvement Mangement Participative Startegies for Improving Organization Performance in Scott, T. W. dan Tiessen, P., 1999, Managerial Team and Performance Measurement, *Accounting, Organizations and Society*, 24.
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- McNamara, Carter. 2000. *Organizational Culture: Applies to NonProfits andfor Profits Unless Noted*. (<http://www-mapnp.org.thry/culture/ culture.htm>).
- Moenir, A.S. 2001. *Pendekatan Manusia dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Musanef. 2002. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.

- Nainggolan, H. 2002. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prijodarminto, Soegeng. 2002. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Robbins, Stephen P. 2000. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Terjemahan Jusuf Udaya. Jakarta: Arcan.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2009. *Manajemen*. Terjemahan T. Hermaya. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*, edisi 12 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*. Yogyakarta: Andi Offset
- Schein, Edgar H. 2002. *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*. San Francisco: Jousrey-Bass Publisher.
- Sembel, Roy dan Prijosuksono, Aribowo. (2005). *Komunikasi Yang Efektif*. www.sinarharapan.co.id, 14 Januari 2015.
- Siswanto, Bedjo. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja, Rancangan dalam Pendayagunaan dan Pengembangan unsur Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru.
- Spencer, Lyle. M. Dan Spencer, Signe M. 2003. *Competence at Work Models for Superior Performance*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suprihanto, John. 2008. *Penilaian, Pelaksanaan Pekerjaan dalam Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPF.
- The Liang Gie. 2002. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Triguno. 2004. *Budaya Kerja*, Jakarta: PT Golden Terayon Press.
- Walker, James W. 2002. *Human Resource Strategy*. Singapore: Mc Grew-Hill.
- Wursanto, I.G. 2009. *Dasar-dasar Manajemen Personalia*. Jakarta: Pustaka Dian.
- Yuwono, S. 2003. *Kepemimpinan dalam Organisasi Aparatur Pemerintah*. Yogyakarta: Liberty.