



## **TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER ( TAPM )**

# **PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DI KOPERASI KREDIT ANEKA KARYA LEWOLEBA**



TAPM Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

YOHANES GREGORIUS SOLANG DEMO, ST

NIM. 014991212

**PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TERBUKA INDONESIA  
2010**

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER ( TAPM )**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN  
KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DI KOPDIT  
ANKARA LEWOLEBA**



TAPM Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

YOHANES GREGORIUS SOLANG DEMO, ST

NIM. 014991212

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TERBUKA  
2010**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**LEMBARAN PERSETUJUAN TESIS**

Judul Tesis : **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja  
Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada  
Anggota Di Kopdit Ankara Lewoleba.**

Penyusun Tesis : YOHANES GREGORIUS SOLANG DEMO, ST

NIM : 014991212

Program Study : Program Pascasarjana Magister Manajemen

Hari / Tanggal : Sabtu, 31 Juli 2010

**Pembimbing I**

**Dr. Johanis Willem Kiuk, MM**

**Pembimbing II**

**Dr. Ir. Wahyuni Kadarko, M.Ed.**

**Menyetujui :**

Direktur Program Pascasarjana

**Prof. Dr. H. Udin S. Winatapura, M.A**

NIP. 19451007 197302 1 001



**KEMENTRIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**PERNYATAAN**

Tesis berjudul : Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, adalah hasil karya sendiri. Seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Kupang, 31 Juli 2010

**Yang menyatakan,**

**YOHANES GREGORIUS SOLANG DEMO, ST**

NIM : 014991212



**KEMENTRIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**PENGESAHAN**

Nama Lengkap : YOHANES GREGORIUS SOLANG DEMO, ST  
NIM : 014991212  
Program Study : Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Judul Tesis : **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja  
Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada  
Anggota Di Kopdit Ankara Lavoieba.**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program  
Magister Manajemen, Universitas Terbuka, Pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 31 Juli 2010

Waktu : Pkl. 18.00 – 20.00

Dan telah dinyatakan : **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TESIS**

Ketua Komisi Penguji

**Drs. C. B. Supartomo, M.Si** .....

Penguji Ahli

**Drs. Muslich Lufti, MBA** .....

Pembimbing I

**Dr. Johanis Willem Kiuk, MM** .....

Pembimbing II

**Dr. Ir. Wahyuni Kadarko, M.Ed** .....



## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Karya ini kupersembahkan untuk :**

1. Istriku Tercinta :

Theresia Puji Resmiati

2. Buah hatiku Tercinta :

Dominikus Pemulet Welastirta Koban

Helena Bengan Welasendah Koban

3. Ayah dan Ibuku tercinta :

Dominikus Pemulet Koban dan

Helena Bengan Domaking

4. Ketiga Saudaraku tercinta :

Lambertus Olah Hara, ST.

Wilfridus Fianey Kae Tue, S.Fil.

Maria Magdalena Ina Bengan, A.Ma. Pd.SD

## KATA PENGHANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya serta *Ina Ama Je Lewo Enai* atas bimbingannya, sehingga memungkinkan penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DI KOPDIT ANKARA LEWOLEBA”**.

Penulisan TAPM dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh derajat kesarjanaan strata 2 dibidang Manajemen Program Magister Manajemen Universitas Terbuka. Disamping itu, semoga dengan karya ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Kopdit Ankara Lewoleba dalam penyusunan kebijakan mengenai peningkatan motivasi kerja, kemampuan kerja dan kualitas pelayanan kepada anggota di Kopdit Ankara Lewoleba.

Penulis menyadari bahwa, dalam penyelesaian TAPM ini banyak hambatan yang dialami, namun berkat bantuan berbagai pihak sehingga semuanya dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu. Untuk itu penulis merasa berkewajiban untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Johanis Willem Kiuk, MM., selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Ir. Wahyuni Kadarko, E.Md., selaku pembimbing II, yang telah dengan setia dan penuh sabar membimbing penulis.
2. Bapak Prof. Dr. S. Winataputra, MA selaku Rektor Universitas Terbuka yang telah membuka program Magister Manajemen.

3. Bapak Drs. C. Supartomo, M.Si selaku Ketua Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Terbuka serta Bapak Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka yang telah memberikan pendampingan secara maksimal sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
4. Bapak Drs. R. Alam Malau, M.Si., selaku Ketua UT UPBJJ Kupang dan Manajemen UT UPBJJ Kupang yang telah membantu penulis selama kuliah di UT UPBJJ Kupang.
5. Bapak Drs. Andreas Duli Manuk selaku Bupati Lembata yang telah memberikan kebijakan yang berharga di bidang Sumber Daya Manusia, sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka.
6. Bapak Drs. Petrus Toda Atawolo, M.Si selaku Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata yang memberikan Ijin Belajar kepada penulis, sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka.
7. Bapak Drs. Akhmad Yani Husen selaku Kepala Dinas pada kantor Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata tempat penulis bekerja, yang telah memberikan banyak bantuan selama mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka.
8. Bapak Samuel Ndolu selaku Kepala Bidang Perhubungan Darat dan Penyeberangan pada kantor Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata tempat penulis bekerja, sebagai seorang Bapak yang ada di setiap kesulitan-kesulitan berat yang penulis alami selama mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka.



9. Bapak Yosef C. Pati Lajar selaku General Manajer Kopdit Ankara Lewoleba yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.
10. Para motivator yang membantu secara langsung : Rm. Aloysius Dore, Pr., Bapak Yoseph Meran Lagaur, S.Kom, Bapak Siktus Sonny, Maryanto Kore Mega, ST., Wahyu Triwidayati, SS., Abigael Santalum Febriantiga Leo Mega, Tiffany Amanda Poetri Kore Mega, Yohanes Fianney Balawuri, SE., Yohanis A. Lalang, ST, Michael A. Raring, A.Md, Marcianus Kae Koban, S. Fil., Lambertus Katepe, A.Ma., Yos Karangora, A.Md., dan Benediktus Seran.
11. Para Sahabatku tercinta di Keluarga Alumni Jogja (Kla Jogja) dan Taruna Siaga Bencana (TAGANA) Kabupaten Lembata serta rekan-rekan Mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ Kupang yang tetap setia membantu.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari para pembaca untuk penyempurnaan sangat diharapkan oleh penulis.

Kupang, 31 Juli 2010

Penulis

**Yohanes Gregorius Solang Demo, ST**



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Lembar Persetujuan Tesis ....	ii
Pengesahan .....	iii
Pernyataan .....	iv
Data Pribadi.....	v
Halaman Persembahan .....	vii
Motto .....	viii
Abstrac .....	ix
Abstrak .....	x
Kata Pengantar .....	xi
Daftar Isi .....	xiv
Daftar Bagan .....	xvii
Daftar Gambar .....	xviii
Daftar Tabel .....	xix
Daftar Lampiran .....	xxii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Kajian Teori .....	12
1. Motivasi Kerja Karyawan .....	12
a. Dimensi Motif .....	24
b. Dimensi Pengharapan .....	28
c. Dimensi Insentif .....	29
2. Kemampuan Kerja Karyawan .....	32
a. Dimensi Pengetahuan .....	35
b. Dimensi Keterampilan .....	36
c. Dimensi Konsep Diri dan Nilai-Nilai .....	37
d. Dimensi Karakteristik Pribadi .....	39
e. Dimensi Motif .....	40
3. Kualitas Pelayanan .....	45
a. Dimensi Fisik .....	48
b. Dimensi Keandalan .....	48
c. Dimensi Keresponsipan .....	49
d. Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan .....	49

	e. Dimensi Perilaku .....	49
	f. Dimensi Kejujuran .....	49
	g. Dimensi Keamanan .....	50
	h. Dimensi Kemudahan Hubungan .....	50
	i. Dimensi Komunikasi .....	50
	j. Dimensi Kemampuan Memahami Pelanggan .....	51
	B. Penelitian Terdahulu .....	52
	C. Kerangka Berpikir .....	54
	D. Definisi Operasional .....	55
	E. Hipotesis Penelitian .....	58
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
	A. Desain Penelitian .....	67
	B. Populasi dan Sampel .....	68
	C. Variabel Penelitian .....	69
	D. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	69
	1. Skala Pengukuran .....	69
	2. Instrumen Penelitian .....	70
	E. Prosedur Pengumpulan Data .....	74
	F. Reliabelitas dan Validitas Instrumen .....	76
	G. Cara Pengolahan dan Model Analisa Data .....	81
	H. Uji Persyaratan Analisis .....	83
	1. Uji Normalitas .....	83
	2. Uji Multikolinearitas .....	83
	2. Uji Homoskedastisitas .....	84
	3. Uji Heteroskedastisitas .....	84
	4. Uji Autokorelasi .....	85
	I. Pengujian Hipotesis .....	86
<b>BAB IV</b>	<b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>89</b>
	A. Gambaran Umum Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba .....	89
	1. Sejarah Koperasi Kredit Ankara .....	89
	2. Visi, Misi dan Program Kerja .....	90
	3. Perkembangan Keanggotaan dan Usaha .....	91
	B. Gambaran Umum Responden Penelitian .....	93
	C. Pengujian Asumsi Model Regresi .....	99
	1. Pengujian Asumsi Normalitas .....	99
	2. Pengujian Asumsi Non-Multikolinieritas .....	102
	3. Pengujian Asumsi Homoskedastisitas .....	102
	4. Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas .....	103
	5. Pengujian Asumsi Non-Autokorelasi .....	105



D.	Analisis Data Penelitian .....	106
E.	Uji Hipotesis Koefisien Model Regresi .....	110
1.	Uji Model Regresi Secara Simultan .....	110
2.	Uji Model Regresi Secara Parsial .....	112
a.	Variabel Motivasi Kerja (X1) .....	112
b.	Variabel Kemampuan Kerja (X2) .....	113
F.	Pembahasan .....	114
1.	Variabel Motivasi Kerja .....	114
2.	Variabel Kemampuan Kerja .....	120
3.	Variabel Kualitas Pelayanan .....	127
BABA VI SIMPULAN DAN SARAN .....		144
A.	Kesimpulan .....	144
B.	Saran .....	145
DAFTAR PUSTAKA .....		146

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Keanggotaan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, diambil 3 Tahun Terakhir ..... 5
Tabel 1.2	Data Mutasi Keluar Anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, diambil 3 tahun terakhir. .... 6
Tabel 1.3	Data Jumlah Kelompok Dan Anggota Menurut Wilayah Cabang ..... 9
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian untuk Variabel Motivasi Kerja..... 71
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian untuk Variabel Kemampuan Kerja ..... 72
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian untuk Variabel Kualitas Pelayanan ..... 73
Tabel 3.4.	Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X1)..... 78
Tabel 3.5.	Uji Validitas Variabel Kemampuan Kerja (X2)..... 79
Tabel 3.6.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) ..... 80
Tabel 3.7	Uji Reliabilitas Variabel ..... 81
Tabel 4.1	Komposisi Dan Pertumbuhan Keanggotaan Koperasi Aneka Karya Lewoleba ..... 92
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 93
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Jenjang Pendidikan ..... 94
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia ..... 95
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Masa Kerja..... 96
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenjang Pendidikan ..... 97
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Masa Kerja ..... 98
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Jenjang Pendidikan dan Masa Kerja ..... 99
Tabel 4.9	Uji Asumsi Normalitas ..... 100
Tabel 4.10	Uji Asumsi Multikolinieritas ..... 102
Tabel 4.11	Uji Asumsi Homoskedastisitas ..... 103
Tabel 4.12	Uji Asumsi Non Heteroskedastisitas ..... 104
Tabel 4.13	Uji Asumsi Non-Autokorelasi ..... 105
Tabel 4.14	Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda ..... 108
Tabel 4.15	Uji Model Regresi Secara Simultan ..... 110

Tabel 4.16	Uji Hipotesis Model Regresi Secara Simultan .....	111
Tabel 4.17	Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel Motivasi Kerja (X1).....	113
Tabel 4.18	Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel Kemampuan Kerja (X2) .....	114
Tabel 4.19	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Motif.....	115
Tabel 4.20	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Harapan.....	117
Tabel 4.21	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Insentif.....	118
Tabel 4.22	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tiga Dimensi dalam Motivasi Kerja .....	119
Tabel 4.23	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Pengetahuan .....	120
Tabel 4.24	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Keterampilan .....	121
Tabel 4.25	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Konsep Diri Dan Nilai.....	123
Tabel 4.26	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Karakteristik Pribadi .....	124
Tabel 4.27	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi motif .....	125
Tabel 4.28	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Lima Dimensi dalam Kemampuan Kerja .....	126
Tabel 4.29	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Bukti Fisik.....	128
Tabel 4.30	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Keandalan Karyawan .....	129
Tabel 4.31	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Respon Karyawan.....	130
Tabel 4.32	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan.....	131
Tabel 4.33	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Perilaku Karyawan.....	133
Tabel 4.34	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Kejujuran Karyawan .....	134
Tabel 4.35	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Jaminan Keamanan .....	135
Tabel 4.36	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Akses / Kemudahan .....	136
Tabel 4.37	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Komunikasi .....	137



Tabel 4.38	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi Empati .....	138
Tabel 4.39	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Lima Dimensi dalam Kualitas Pelayanan .....	140
Tabel 4.40	Koefisien Pengaruh Variabel Bebas .....	142

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Koperasi Di Kabupaten Lembata, diambil 3 Tahun Terakhir.....	7
Gambar 1.2 Posisi Perkoperasian Di Kabupaten Lembata Tahun 2009 Dari Total Aset, Volume Usaha Dan SHU .....	8
Gambar 4.1 Grafik P-P Plot Uji Asumsi Normalitas .....	101
Gambar 4.2 Histogram Uji Asumsi Normalitas.....	101

UNIVERSITAS TERBUKA





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner TAPM .....	148
Lampiran 02 Hasil Analisis menggunakan Program SPSS v 15 .....	164
Lampiran 03 T Table Statistics .....	175
Lampiran 04 F Table Statistics .....	178
Lampiran 05 R Table (Pearson Product Momen) .....	181

UNIVERSITAS TERBUKA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh motivasi dan kemampuan kerja karyawan Kopdit Ankara Lewoleba terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat Kopdit Ankara Lewoleba pada bulan Mei 2010. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner terhadap 40 orang karyawan sebagai subyek penelitian. Selain itu, wawancara dan observasi juga dilaksanakan sebagai pelengkap data. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki koefisien regresi positif dan signifikan yakni +0,183 sementara variabel kemampuan kerja memiliki koefisien sebesar +0,378. Secara simultan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi maupun kemampuan kerja karyawan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang nyata dan positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Selain itu, besarnya pengaruh motivasi dan kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan hanya sebesar 38,6 %, yang berarti bahwa sisanya yang 61,4 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian, sedangkan hasil penghitungan koefisien determinasi menghasilkan  $R^2 = 0,386$ . Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh motivasi dan kemampuan kerja, tetapi hasil kedua variabel ini bukan merupakan faktor penentu kualitas pelayanan. Disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghasilkan kinerja yang optimal dan mengkaji variabel diluar model penelitian ini sebagai studi lanjutan.

**Kata kunci : motivasi kerja, kemampuan kerja, kualitas pelayanan.**

## ABSTRACT

*This study aims to identify the influence of motivation and skills of the Aneka Karya Lewoleba Credit Cooperative Administrators toward the service quality provided to its members. This research was conducted at the Head Office of Aneka Karya Lewoleba Credit Cooperative in May 2010. The data were collected using a questionnaire answered by 40 employees of Aneka Karya Lewoleba Credit Cooperative. Interviews and observations was also performed as supplementary data. Data were analyzed using multiple linear regression. Statistical analysis shows that motivation has a significant positive coefficient ( $R=+0,183$ ) and working skills also have positive significant coefficient ( $R=+0,378$ ). Simultaneously both gained significant value for 0,000. It indicates that motivation and working skills together have a profound and positive influence either partial or simultaneously on the quality of service provided by the administrators. In addition, the value of the influence or motivation and skills to service quality that is only 38,6 % means that the rest equal to 61,4 % influenced by other variables outside the research area. Concluded that service quality is mostly determined by the motivation and ability to work, but the results of these two variables is not a determinant factor of service quality and to figure out more variable outside of this research model as a continued study.*

*Keyword: work motivation, work ability, quality of service*

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bisnisnya tergantung juga pada kemampuan menjalankan fungsi pelayanan kepada konsumen karena merupakan juga fungsi bisnis yang berhubungan langsung dengan konsumen. Perusahaan menghadapi kesulitan dalam pengambilan keputusan sehubungan dengan makin kompleksnya karakteristik konsumen. Perkembangan situasi bisnis sekarang ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan arus informasi, teknologi dan tuntutan konsumen yang selalu mengikuti perubahan. Globalisasi yang ditandai dengan adanya arus perdagangan tanpa batas negara, ruang dan waktu membuat tingkat persaingan semakin tajam.

Dengan adanya tingkat persaingan yang tajam, menjadikan pada konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan produk yang relatif sama dan sulit dibedakan dengan produk lainnya. Situasi ini membuat konsumen menjadi semakin menuntut nilai produk yang lebih besar, dengan membandingkan antara harga atau sejumlah pengorbanan yang mereka keluarkan dengan manfaat produk yang mereka peroleh. Persepsi konsumen atas nilai berkaitan juga dengan kualitas pelayanan yang mereka terima dapat memberikan kepuasan dan dapat tepat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Untuk itu perusahaan sekarang berusaha membangun kepuasan konsumen antara lain lewat penyajian kualitas nilai pelayanan kepada pelanggan secara optimal

karena pada saat ini perusahaan dituntut untuk lebih mempertahankan konsumen daripada harus mencari konsumen baru. Perusahaan perlu menciptakan hubungan baik dengan konsumen. Antara perusahaan dengan konsumen perlu terdapat suatu hubungan, dimana perusahaan dan konsumen ada saling hubungan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu relasi dan interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk (Wahyuni Astuti:2007).

Perusahaan harus memandang penting bagian pelayanan ini, karena citra perusahaan serta hubungan atau relasi dengan konsumen ini diharapkan terjalin terus. Selain itu juga pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata konsumen menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan yang baik atas pilihan terhadap keputusan tetap membangun relasi dengan perusahaan. Kehidupan konsumen yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, dalam hal ini perusahaan sebagai *provider* atau penyedia harus lebih intensif di dalam memperhatikan pelayanan tersebut. Pada berbagai kesempatan perusahaan senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen, namun dalam kenyataannya kadang konsumen belum merasakan kualitas pelayanan tersebut diterima secara optimal (Wahyuni Astuti:2007).

Karyawan yang menjalankan fungsi-fungsi pelayanan langsung kepada konsumen, perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen secara prima. Berkaitan dengan hal tersebut ada banyak faktor yang mempengaruhi karyawan untuk melakukan pelayanan tersebut secara maksimal.

Faktor-faktor tersebut antara lain dapat dilihat dari pendekatan aspek manusia. Salah satu faktor utamanya adalah motivasi manusia dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan sesuatu pekerjaan, tentu dengan maksud dan tujuan tertentu baik sebelum bekerja sebagai karyawan maupun sesudah bekerja, misalnya untuk memperoleh gaji yang memuaskan, status sosial yang lebih tinggi, penghargaan atau pun karier dan sebagainya. Namun dalam kenyataannya bahwa apa yang diharapkan itu tidak seratus persen terwujud (Husein Umar : 1999).

Selain motivasi, ada faktor lain adalah kemampuan kerja. Kemampuan kerja merupakan suatu ketrampilan yang dimiliki oleh seseorang terhadap segala aspek pekerjaan yang akan dijalankan dan ketrampilan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan dalam pekerjaannya. Kemampuan mempunyai arti yang sama dengan kata kecakapan atau keahlian. Kemampuan dalam suatu situasi tidak dapat digunakan untuk memperkirakan kemampuan dalam situasi lain (Rosyadi dan Muwanti, 2002:12)

Peran kemampuan sangat diperlukan dalam prestasi kerja karyawan. Karyawan yang mempunyai kemampuan kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan. Mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Mengingat pentingnya pengaruh faktor motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan guna mencapai tujuan perusahaan,

maka peneliti melakukan penelitian dalam rangka meneliti faktor - faktor tersebut yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada konsumen.

Konsumen yang dimaksudkan disini adalah anggota yang menerima pelayanan secara langsung dari karyawan pada saat melakukan transaksi keuangan, baik simpan maupun pinjam dan atau melakukan konsultasi, pencarian informasi ataupun kegiatan perkoperasian lainnya di kantor pusat Koperasi Kredit Aneka Karya di Lewoleba. Sementara karyawan adalah Eksekutif/Tim Manajemen yang di pimpin oleh seorang *General Manager* yang melakukan aktifitas perkantoran di kantor pusat Koperasi Kredit Aneka Karya di Lewoleba.

Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba adalah koperasi kredit adalah penerima *Award* 2007 oleh Menteri Koperasi dan UKM RI dan ditetapkan sebagai Koperasi Berprestasi peringkat I Tingkat Nasional tahun 2007, yang sebelumnya menerima penghargaan koperasi terbaik dan berprestasi tingkat Kabupaten dan Propinsi. Berdasarkan penilaian *Access Branding*, sebuah lembaga penilai kesehatan koperasi kredit (Kopdit) di tingkat Benua Asia, Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba disejajarkan dengan kopdit terbaik di Korea Selatan sebagai penerima Predikat Emas, penghargaan terbaik kedua dibawah Platina. Koperasi ini adalah koperasi yang mempunyai jumlah anggota terbanyak dibandingkan dengan koperasi-koperasi lain di Kabupaten Lembata. Data yang diambil pada Buku Laporan Tahun 2009, jumlah anggota koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba pada akhir Desember 2009 adalah sebanyak 11.248 orang, mengalami peningkatan secara signifikan dari setiap tahunnya.

Hal ini dapat dilihat pada tabel data keanggotaan yang diambil dalam tiga tahun terakhir, pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1  
Data Keanggotaan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba,  
diambil 3 tahun terakhir

Tahun Buku	Awal Tahun		Masuk		Keluar		Akhir Tahun		Jumlah
	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	
2007	2.984	2.307	1.178	870	19	19	4143	3.158	7.301
2008	4.143	3.158	1.135	1143	45	26	5.233	4.275	9.508
2009	5.233	4.275	943	892	51	44	6.125	5.123	11.248

Sumber : Buku Laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas Kopdit Ankara tahun buku 2009

Berdasarkan hasil pengamatan awal, dalam 3 tahun terakhir data mutasi keluarnya anggota atas permintaan sendiri dari koperasi ini menunjukkan peningkatan yang cukup mengkhawatirkan, yaitu 27 anggota (71,1 %) di tahun 2007, 28 anggota (39,4 %) di tahun 2008 dan di tahun 2009 terdapat 53 anggota (55,8 %) yang keluar dari koperasi (Buku Laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas kopdit anka tahun buku 2009). Dengan demikian dalam tiga tahun terakhir tersebut, keseluruhan jumlah anggota yang mutasi keluar dari Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba atas permintaan sendiri adalah 108 orang (52,9 %). Hal ini lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 1.2 tentang data mutasi keluar diambil dalam tiga tahun terakhir.



Tabel 1.2  
Data Mutasi Keluar Anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba,  
diambil 3 tahun terakhir

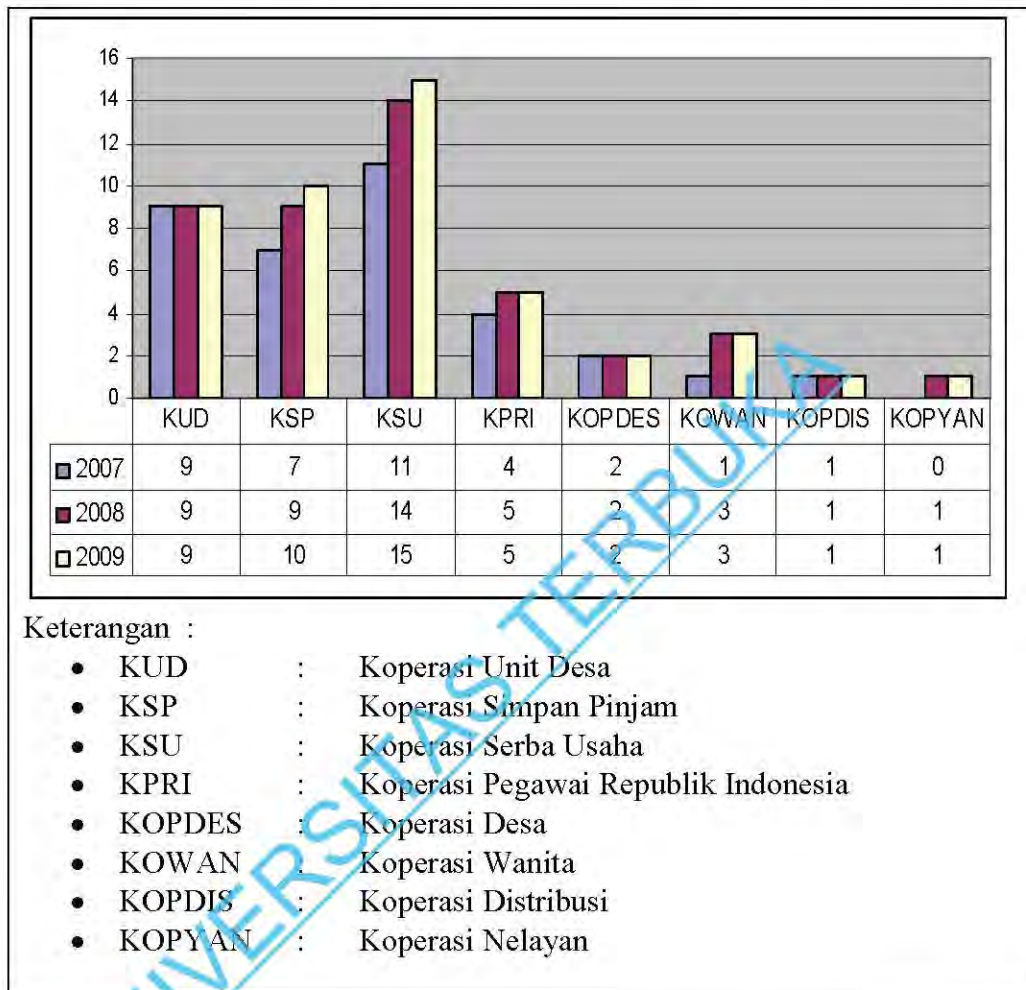
Tahun Buku	Meninggal Dunia		Berhenti/Permintaan Sendiri		Diberhentikan oleh Pengurus		Jumlah Per Tahun	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
2007	11	28,9	27	71,1	-	-	38	18,6
2008	43	60,6	28	39,4	-	-	71	34,8
2009	42	44,2	53	55,8	-	-	95	46,6
Jumlah	96	47,1	108	52,9	-	-	204	100

Sumber : Buku Laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas Kopdit Ankara tahun buku 2009

Dari pengamatan awal, terindikasi bahwa sebagian anggota yang keluar diakibatkan karena mendapatkan tawaran program kredit lain yang menarik dan menerima penyajian pelayanan yang lebih baik dari koperasi yang lain yang juga mulai giat untuk bertumbuh.

Pertumbuhan Koperasi secara keseluruhan di Kabupaten Lembata meningkat secara signifikan. Sejak awal otonomi daerah tahun 1999 sampai dengan awal tahun 2000, koperasi yang bertumbuh di Kabupaten Lembata hanya terdiri dari KUD dan non KUD berjumlah 21 unit usaha. Memasuki akhir tahun 2009, telah tumbuh berkembang menjadi 46 unit, yang terdiri atas KUD, KSP, KSU, KPRI, KOPDES, KOWAN, KOPDIS, KOPNAS. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1.

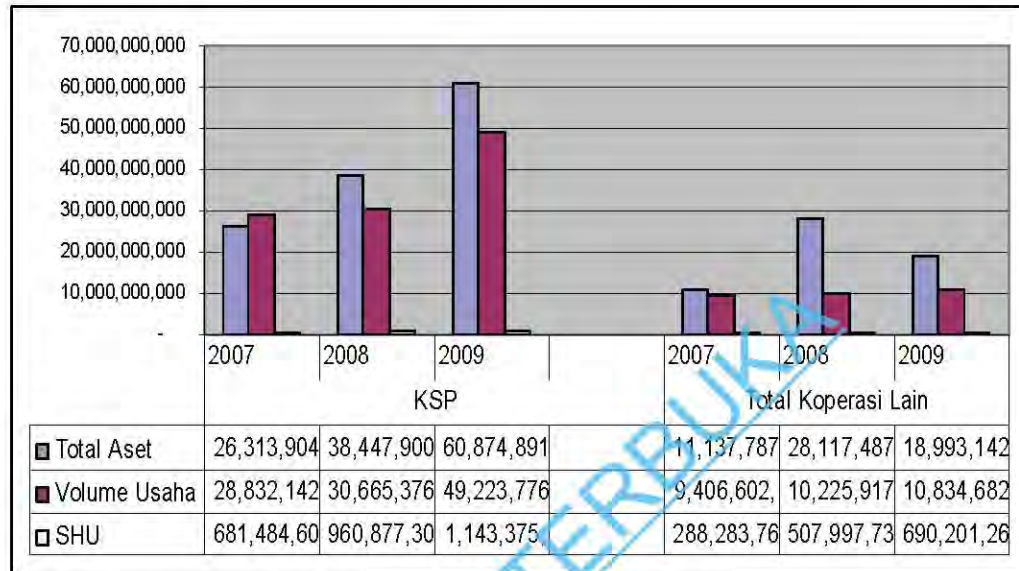
Gambar 1.1.  
Data Pertumbuhan Koperasi Di Kabupaten Lembata, Diambil 3 Tahun Terakhir.



Sumber : Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian Perdagangan Kabupaten Lembata, 2009.

Selain itu komposisi pertumbuhan dan perkembangan koperasi di Kabupaten Lembata sampai dengan akhir tahun 2009, terlihat bahwa baik total aset, volume usaha dan SHU, masih didominasi oleh Koperasi Simpan Pinjam (koperasi kredit). Gambaran ini dapat dilihat pada Gambar 1.2.

Gambar 1.2  
Posisi Perkoperasian Di Kabupaten Lembata Tahun 2009 Dari Total Aset,  
Volume Usaha Dan SHU



Sumber : Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian Perdagangan Kabupaten Lembata, 2009.

Dari semua data-data tersebut diatas, ditemukan bahwa Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mendapatkan saingan yang cukup berat berkaitan dengan berkembangnya koperasi-koperasi di Kabupaten Lembata dengan tawaran program-program kreditnya yang menarik.

Selain itu dalam pengamatan awal juga, peneliti mengetahui pula bahwa jumlah perbandingan karyawan yang terlibat langsung melakukan pelayanan kepada anggota di kelompoknya masing-masing kurang lebih adalah sebanyak 1:100. Ini merupakan angka yang kurang ideal bagi kualitas pelayanan yang maksimal yang harus dikoordinir oleh Manager Cabang yang berkantor di Kantor Pusat Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Data tersebut dapat terlihat jelas di tabel 1.3.

Tabel 1.3  
Data Jumlah Kelompok Dan Anggota Menurut Wilayah Cabang

No	Nama Cabang	Jumlah Kelompok	Jumlah Anggota
1	Cabang Pusat		
	* Nubatukan	22	3.129
	* Nagawutung	9	901
	* Wulandoni	7	617
2	Cabang Lebatukan	17	1.485
3	Cabang Atadei	8	938
4	Cabang Ome Buya	16	2.018
5	Cabang Ile Ape	16	1.772
6	CUMI		388
	<b>Jumlah</b>		<b>11.248</b>

Sumber : Laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas Kopdit Ankara tahun buku 2009.

Dari data pada Tabel 1.4 tersebut diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jumlah anggota per kelompok kurang lebih adalah 100 orang. Masing-masing kelompok di koordinir oleh satu ketua kelompok. Ketua-ketua kelompok pada masing-masing wilayah cabang di dikoordinir oleh satu manager cabang. Karena jumlah anggota yang harus dilayani oleh satu orang karyawan tersebut cukup besar, maka perlu mengoptimalkan pelayanan yang baik dan prima ke anggota, karena setiap saat tawaran program kredit dari koperasi lain bisa saja membuat anggota beralih masuk ke koperasi tersebut, karena merasa pelayanan yang diberikan tidak optimal.

#### B. Perumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.
2. Apakah kemampuan kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.
3. Apakah Motivasi Kerja dan kemampuan kerja karyawan secara signifikan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengungkapkan suatu permasalahan yang disesuaikan dengan topik yang telah ditentukan. Karena itu, tujuan penelitian yang menyangkut dengan topik ini adalah:

1. Mengidentifikasi motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.
2. Mengidentifikasi kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.
3. Mengidentifikasi motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.

#### D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis:

1. Teridentifikasinya pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan
2. Teridentifikasinya pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan
3. Teridentifikasinya pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan.
4. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan kajian ilmu manajemen dalam mengelola Sumber Daya Manusia sehingga dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan di masa mendatang.
5. Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan di sektor koperasi.

Sedangkan kegunaan praktis:

1. Memberi bahan masukan atau pertimbangan bagi manajemen Koperasi Kredita Aneka Karya Lewoleba untuk mengambil kebijakan menyangkut peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota oleh karyawannya
2. Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan Koperasi Kredita Aneka Karya Lewoleba.
3. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja karyawan Koperasi Kredita Aneka Karya Lewoleba, dalam menyelenggarakan pelayanan kepada anggota.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Motivasi Kerja Karyawan

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik). Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya. Dalam konteks studi psikologi, Abin Syamsuddin Makmun (2003) mengemukakan bahwa untuk memahami motivasi individu dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya: (1) durasi kegiatan; (2) frekuensi kegiatan; (3) persistensi pada kegiatan; (4) ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan; (5) devosi dan pengorbanan untuk mencapai tujuan; (6) tingkat aspirasi yang hendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan; (7) tingkat kualifikasi prestasi atau produk (out put) yang dicapai dari kegiatan yang dilakukan; (8) arah sikap terhadap sasaran kegiatan.

Untuk memahami tentang motivasi, kita akan bertemu dengan beberapa teori tentang motivasi, antara lain : (1) teori Abraham H. Maslow (Teori Kebutuhan); (2) Teori McClelland (Teori Kebutuhan Berprestasi); (3) teori

Clyton Alderfer (Teori ERG); (4) teori Herzberg (Teori Dua Faktor); (5) teori Keadilan; (6) Teori penetapan tujuan; (7) Teori Victor H. Vroom (teori Harapan); (8) teori Penguatan dan Modifikasi Perilaku; dan (9) teori Kaitan Imbalan dengan Prestasi. (Winardi, 2001:69-93).

a. Teori Abraham H. Maslow (Teori Kebutuhan)

Teori motivasi yang dikembangkan oleh Abraham H. Maslow pada intinya berkisar pada pendapat bahwa manusia mempunyai lima tingkat atau hierarki kebutuhan, yaitu : (1) kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), seperti : rasa lapar, haus, istirahat dan sex; (2) kebutuhan rasa aman (*safety needs*), tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual; (3) kebutuhan akan kasih sayang (*love needs*); (4) kebutuhan akan harga diri (*esteem needs*), yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status; dan (5) aktualisasi diri (*self actualization*), dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.

Kebutuhan-kebutuhan yang disebut pertama (fisiologis) dan kedua (keamanan) kadang-kadang diklasifikasikan dengan cara lain, misalnya dengan menggolongkannya sebagai kebutuhan primer, sedangkan yang lainnya dikenal pula dengan klasifikasi kebutuhan sekunder. Terlepas dari cara membuat klasifikasi kebutuhan manusia itu, yang jelas adalah bahwa sifat, jenis dan intensitas kebutuhan manusia berbeda satu orang dengan yang lainnya karena manusia merupakan individu yang unik. Juga jelas



bahwa kebutuhan manusia itu tidak hanya bersifat materi, akan tetapi bersifat psikologis, mental, intelektual dan bahkan juga spiritual.

Berangkat dari kenyataan bahwa pemahaman tentang berbagai kebutuhan manusia makin mendalam penyempurnaan dan “koreksi” dirasakan bukan hanya tepat, akan tetapi juga memang diperlukan karena pengalaman menunjukkan bahwa usaha pemuasan berbagai kebutuhan manusia berlangsung secara simultan. Artinya, sambil memuaskan kebutuhan fisik, seseorang pada waktu yang bersamaan ingin menikmati rasa aman, merasa dihargai, memerlukan teman serta ingin berkembang.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lebih tepat apabila berbagai kebutuhan manusia digolongkan sebagai rangkaian dan bukan sebagai hierarki. Dalam hubungan ini, perlu ditekankan bahwa :

- 1) Kebutuhan yang satu saat sudah terpenuhi sangat mungkin akan timbul lagi di waktu yang akan datang;
- 2) Pemuasan berbagai kebutuhan tertentu, terutama kebutuhan fisik, bisa bergeser dari pendekatan kuantitatif menjadi pendekatan kualitatif dalam pemuasannya.
- 3) Berbagai kebutuhan tersebut tidak akan mencapai “titik jenuh” dalam arti tibanya suatu kondisi dalam mana seseorang tidak lagi dapat berbuat sesuatu dalam pemenuhan kebutuhan itu.

b. Teori McClelland (Teori Kebutuhan Berprestasi)

Dari McClelland dikenal tentang teori kebutuhan untuk mencapai prestasi atau Need for Achievement (N.Ach) yang menyatakan bahwa motivasi berbeda-beda, sesuai dengan kekuatan kebutuhan seseorang akan prestasi. Murray sebagaimana dikutip oleh Winardi merumuskan kebutuhan akan prestasi tersebut sebagai keinginan :“ Melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan yang sulit. Menguasai, memanipulasi, atau mengorganisasi obyek-obyek fisik, manusia, atau ide-ide melaksanakan hal-hal tersebut secepat mungkin dan seindependen mungkin, sesuai kondisi yang berlaku. Mengatasi kendala-kendala, mencapai standar tinggi. Mencapai performa puncak untuk diri sendiri. Mampu menang dalam persaingan dengan pihak lain. Meningkatkan kemampuan diri melalui penerapan bakat secara berhasil.”

Menurut McClelland karakteristik orang yang berprestasi tinggi (high achievers) memiliki tiga ciri umum yaitu : (1) sebuah preferensi untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat; (2) menyukai situasi-situasi di mana kinerja mereka timbul karena upaya-upaya mereka sendiri, dan bukan karena faktor-faktor lain, seperti kemujuran misalnya; dan (3) menginginkan umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka, dibandingkan dengan mereka yang berprestasi rendah.

c. Teori Clayton Alderfer (Teori “ERG)

Teori Alderfer dikenal dengan akronim “ERG” . Akronim “ERG” dalam teori Alderfer merupakan huruf-huruf pertama dari tiga istilah yaitu

: E = Existence (kebutuhan akan eksistensi), R = Relatedness (kebutuhan untuk berhubungan dengan pihak lain), dan G = Growth (kebutuhan akan pertumbuhan)

Jika makna tiga istilah tersebut didalami akan tampak dua hal penting. Pertama, secara konseptual terdapat persamaan antara teori atau model yang dikembangkan oleh Maslow dan Alderfer. Karena “Existence” dapat dikatakan identik dengan hierarki pertama dan kedua dalam teori Maslow; “Relatedness” senada dengan hierarki kebutuhan ketiga dan keempat menurut konsep Maslow dan “Growth” mengandung makna sama dengan “self actualization” menurut Maslow. Kedua, teori Alderfer menekankan bahwa berbagai jenis kebutuhan manusia itu diusahakan pemuasannya secara serentak. Apabila teori Alderfer disimak lebih lanjut akan tampak bahwa makin tidak terpenuhinya suatu kebutuhan tertentu, makin besar pula keinginan untuk memuaskannya, kuatnya keinginan memuaskan kebutuhan yang “lebih tinggi” semakin besar apabila kebutuhan yang lebih rendah telah dipuaskan. Sebaliknya, semakin sulit memuaskan kebutuhan yang tingkatnya lebih tinggi, semakin besar keinginan untuk memuaskan kebutuhan yang lebih mendasar.

d. Teori Herzberg (Teori Dua Faktor)

Teori yang dikembangkan Herzberg dikenal dengan “Model Dua Faktor” dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor hygiene atau “pemeliharaan”.

Menurut teori ini yang dimaksud faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang, sedangkan yang dimaksud dengan faktor hygiene atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

Menurut Herzberg, yang tergolong sebagai faktor motivasional antara lain ialah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karier dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor-faktor hygiene atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seorang individu dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijakan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku.

e. Teori Keadilan

Inti teori ini terletak pada pandangan bahwa manusia terdorong untuk menghilangkan kesenjangan antara usaha yang dibuat bagi kepentingan organisasi dengan imbalan yang diterima. Artinya, apabila seorang karyawan mempunyai persepsi bahwa imbalan yang diterimanya tidak memadai, dua kemungkinan dapat terjadi, yaitu seorang akan berusaha memperoleh imbalan yang lebih besar atau mengurangi intensitas usaha yang dibuat dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam menumbuhkan persepsi tertentu, seorang karyawan biasanya menggunakan empat hal sebagai pembanding, yaitu :

- 1) Harapannya tentang jumlah imbalan yang dianggapnya layak diterima berdasarkan kualifikasi pribadi, seperti pendidikan, keterampilan, sifat pekerjaan dan pengalamannya;
- 2) Imbalan yang diterima oleh orang lain dalam organisasi yang kualifikasi dan sifat pekerjaannya relatif sama dengan yang bersangkutan sendiri;
- 3) Imbalan yang diterima oleh karyawan lain di organisasi lain di kawasan yang sama serta melakukan kegiatan sejenis;
- 4) Peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai jumlah dan jenis imbalan yang merupakan hak para karyawan

Pemeliharaan hubungan dengan karyawan dalam kaitan ini berarti bahwa para pejabat dan petugas di bagian kekaryawanan harus selalu waspada jangan sampai persepsi ketidakadilan timbul, apalagi meluas di kalangan para karyawan. Apabila sampai terjadi maka akan timbul berbagai dampak negatif bagi organisasi, seperti ketidakpuasan, tingkat kemangkiran yang tinggi, sering terjadinya kecelakaan dalam penyelesaian tugas, seringkali para karyawan berbuat kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing, pemogokan atau bahkan perpindahan karyawan ke organisasi lain.

f. Teori penetapan tujuan (*goal setting theory*)

Edwin Locke mengemukakan bahwa dalam penetapan tujuan memiliki empat macam mekanisme motivasional yakni : (a) tujuan-tujuan

mengarahkan perhatian; (b) tujuan-tujuan mengatur upaya; (c) tujuan-tujuan meningkatkan persistensi; dan (d) tujuan-tujuan menunjang strategi-strategi dan rencana-rencana kegiatan.

g. Teori Victor H. Vroom (Teori Harapan )

Victor H. Vroom, dalam bukunya yang berjudul “Work And Motivation” mengetengahkan suatu teori yang disebutnya sebagai “ Teori Harapan”. Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya.

Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah.

Di kalangan ilmuwan dan para praktisi manajemen sumber daya manusia teori harapan ini mempunyai daya tarik tersendiri karena penekanan tentang pentingnya bagian kekaryawanan membantu para karyawan dalam menentukan hal-hal yang diinginkannya serta menunjukkan cara-cara yang paling tepat untuk mewujudkan

keinginannya itu. Penekanan ini dianggap penting karena pengalaman menunjukkan bahwa para karyawan tidak selalu mengetahui secara pasti apa yang diinginkannya, apalagi cara untuk memperolehnya.

#### h. Teori Penguatan dan Modifikasi Perilaku

Berbagai teori atau model motivasi yang telah dibahas di muka dapat digolongkan sebagai model kognitif motivasi karena didasarkan pada kebutuhan seseorang berdasarkan persepsi orang yang bersangkutan berarti sifatnya sangat subyektif. Perilakunya pun ditentukan oleh persepsi tersebut.

Padahal dalam kehidupan organisasional disadari dan diakui bahwa kehendak seseorang ditentukan pula oleh berbagai konsekwensi eksternal dari perilaku dan tindakannya. Artinya, dari berbagai faktor di luar diri seseorang turut berperan sebagai penentu dan pengubah perilaku.

Dalam hal ini berlakulah apaya yang dikenal dengan "hukum pengaruh" yang menyatakan bahwa manusia cenderung untuk mengulangi perilaku yang mempunyai konsekwensi yang menguntungkan dirinya dan mengelakkan perilaku yang mengakibatkan perilaku yang mengakibatkan timbulnya konsekwensi yang merugikan.

#### i. Teori Kaitan Imbalan dengan Prestasi.

Bertitik tolak dari pandangan bahwa tidak ada satu model motivasi yang sempurna, dalam arti masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan, para ilmuwan terus menerus berusaha mencari dan menemukan sistem motivasi yang terbaik, dalam arti menggabung

berbagai kelebihan model-model tersebut menjadi satu model. Tampaknya terdapat kesepakatan di kalangan para pakar bahwa model tersebut ialah apa yang tercakup dalam teori yang mengaitkan imbalan dengan prestasi seseorang individu .

Menurut model ini, motivasi seorang individu sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Termasuk pada faktor internal adalah : (a) persepsi seseorang mengenai diri sendiri; (b) harga diri; (c) harapan pribadi; (d) kebutuhan; (e) keinginan; (f) kepuasan kerja; (g) prestasi kerja yang dihasilkan.

Sedangkan faktor eksternal mempengaruhi motivasi seseorang, antara lain ialah : (a) jenis dan sifat pekerjaan; (b) kelompok kerja dimana seseorang bergabung; (c) organisasi tempat bekerja; (d) situasi lingkungan pada umumnya; (e) sistem imbalan yang berlaku dan cara penerapannya.

Setiap melakukan pekerjaan, karyawan selalu dihadapkan oleh motif harapan dan insentif. Sedarmayanti (2000:104) mengatakan bahwa motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Pendapat Sedarmayanti juga dikuatkan oleh George R. Terry bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan.



Pendapat yang lebih spesifik lagi dikemukakan oleh Hasibuan (2000:163). Ia meyakini bahwa motivasi terdiri dari variabel : Motif, Harapan dan Insentif. Motif (*motive*) adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan. Sementara insentif (*incentive*) yaitu memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar.

Kerja merupakan suatu proses kegiatan yang didasarkan pada suatu dorongan tertentu, baik dari dalam diri maupun dari luar diri dalam rangka suatu keputusan batin atau perolehan suatu nilai baru yang dapat bermanfaat baik untuk diri sendiri maupun lingkungannya.

Sementara motivasi kerja menurut pendapat Udai Pareek (1984 :110), motivasi kerja adalah suatu yang menyebabkan orang mau bekerja keras karena ia mempunyai kebutuhan besar akan persaingan dan memenuhi tentang itu. Sedangkan Moh. As'ad (1981 : 44) juga mengemukakan pendapatnya bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

Dalam konteks ini Hersey and Blanchard (1995 : 15) mengemukakan bahwa perilaku manusia pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Setiap aktifitas manusia untuk memenuhi

kebutuhannya sangat ditentukan dorongan dalam ada tidaknya dorongan dalam dirinya. Suatu fenomena yang sering kita lihat dalam kepemimpinan perusahaan saat ini, bahwa para pimpinan unit kerja senantiasa menghadapi masalah yakni muncul perbedaan kinerja antara bawahan yang satu dengan lainnya. Mengingat bahwa setiap tindakan seorang pimpinan dalam suatu perusahaan dapat memberikan stimulasi reaksi para bawahan, maka tidak ada pilihan lain harus dilakukan motivasi agar bawahan dapat memiliki kinerja. Persoalannya adalah bagaimana melakukannya, apakah tindakan yang dilakukan akan efektif sehingga bawahan dapat bekerja bagi pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan gagasan Davis dan Newstrom di atas, kita akan memperoleh suatu gambaran bahwa seseorang mau bekerja untuk kepentingan organisasi, apabila dapat meyakini bahwa apa yang dilakukan itu akan memberikan harapan akan diperolehnya. Dengan demikian semakin jelas bahwa motivasi sangat erat kaitannya dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan. Berkaitan dengan pentingnya motivasi dalam kehidupan individu manusia, Ndraha (1999 : 24) mengemukakan bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan (kepentingan). Keharusan untuk memenuhi kebutuhan mendorong manusia untuk bekerja. Keinginan (*want*) yang terarah pada alat-alat yang dianggap dapat mendukung kehidupan disebut kebutuhan (*need*).

Bertolak dari pendapat para ahli tersebut maka yang dimaksudkan dengan motivasi kerja adalah keseluruhan fungsi dari motif, pengharapan, insentif yang dapat menimbulkan suatu kekuatan berupa dorongan kerja bagi

seseorang sehingga tujuan organisasi tercapai secara efektif. Sehubungan dengan itu penulis mengambil dimensi-dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur variabel motivasi kerja karyawan yakni : motif, pengharapan, dan insentif.

#### a. Dimensi Motif

William G. Scott (1971 : 89) mengemukakan bahwa *motive* adalah kebutuhan yang belum terpuaskan yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu menurut Veitzal (2004 : 462), motif adalah faktor-faktor yang ada di dalam individu yang menyebabkan mereka bertingkah laku tertentu. Berdasarkan berbagai pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa motif (*motive*) adalah suatu dorongan yang ada dalam diri seseorang sehingga yang bersangkutan dapat beraktivitas atau berperilaku untuk mencapai tujuan yang ia inginkan. Bila ditelusuri lebih jauh maka alasan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu itu, karena yang bersangkutan mempunyai kebutuhan yang mendesak untuk dipenuhinya, baik kebutuhan lahiriah maupun kebutuhan batiniah. Kebutuhan tertentu yang mereka rasakan akan menentukan tindakan yang mereka lakukan. Untuk pemenuhan kebutuhan tersebut, manusia melakukan suatu pekerjaan untuk memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan Maslow berpendapat (dalam Gibson, et al, 1986 : 92) : bahwa kebutuhan itu tersusun dalam suatu hirarki. Tingkat kebutuhan

yang paling rendah adalah kebutuhan fisiologis dan tingkat yang tertinggi adalah kebutuhan realisasi diri (*self actualization needs*).

Kebutuhan-kebutuhan ini dapat diartikan sebagai berikut :

1. Fisiologis : kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal, dan bebas sakit.
2. Keselamatan dan keamanan (*safety and security*) : kebutuhan akan kebebasan dari ancaman, yakni aman dari ancaman kejadian/ atau lingkungan.
3. Rasa memiliki (*belongingness*) sosial dan cinta : kebutuhan akan teman, afiliasi, interaksi, dan cinta.
4. Penghargaan (*esteems*) : kebutuhan akan penghargaan diri, dan penghargaan dari orang lain.
5. Realisasi diri (*self actualization*) : kebutuhan untuk memenuhi diri sendiri dengan penggunaan kemampuan maksimum, ketrampilan dan potensi.

Maslow dalam teorinya mengasumsikan bahwa seseorang berusaha memenuhi kebutuhan lebih pokok (fisiologis) sebelum berusaha memenuhi kebutuhan yang tertinggi (realisasi diri). Kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi mulai mengendalikan perilaku seseorang. Sedangkan Fred Luthans (dalam Thoha, 1983 : 223) dengan mengubah hirarki kebutuhannya Maslow kedalam tatanan model motivasi kerja, mengemukakan bahwa

pada dasarnya kebutuhan manusia dalam bekerja dapat dibedakan sebagai berikut ;

1. Kebutuhan fisik, misalnya: gaji, tunjangan, honorarium, bantuan pakaian, perumahan, uang transportasi dan lain-lain.
2. Kebutuhan keamanan, misalnya : jaminan masa pensiun, santunan kecelakaan, jaminan asuransi kesehatan dan sebagainya.
3. Kebutuhan sosial atau afiliasi, misalnya : kelompok formal atau informal, menjadi ketua yayasan, ketua organisasi, dan lain-lain.
4. Kebutuhan akan penghargaan, misalnya status, simbol-simbol, perjamuan dan sebagainya.
5. Kebutuhan dan aktualisasi diri.

Sejalan dengan pendapat Maslow (dalam Paul Hersey, Ken Blanchard, 1988 : 35-47) menyatakan bahwa :

1. Pemenuhan kebutuhan fisiologis (tempat tinggal, makanan, pakaian).
2. Kebutuhan rasa aman meliputi : asuransi kesehatan, kecelakaan, dan jiwa serta program pensiun.
3. Kebutuhan sosial / afiliasi meliputi : suka berhubungan dan bergabung dengan orang lain dalam situasi-situasi dimana mereka merasa bagian dari yang lain dan diterima dengan baik.
4. Penghargaan (prestise : ingin dipandang penting, kuasa : melalui jabatan dan pribadi).

5. Perwujudan diri : melalui kompetensi yakni kemampuan mengendalikan faktor-faktor lingkungan dan prestasi melalui kepuasan dalam berhasil memecahkan masalah yang sukar selain pujian.

Pendapat yang agak pragmatis dikatakan Sarundajang (1999 : 95) “Pemberian kompensasi yang belum memenuhi kebutuhan pegawai berakibat rendahnya motivasi kerja dan ini merembet kepada pencapaian dan pelaksanaan tugas”. Ada cara lain selain pendekatan tersebut untuk memotivasi atau mendorong bawahan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Ndraha (1999a : 182) sebagai berikut : Cara untuk mengatasi kelemahan berbagai pegangan lain itu ialah menanamkan dan mempertumbuhkan didalam diri orang yang bersangkutan kesadaran (kesadaran etik) dan pengakuan bahwa kerja adalah kewajiban, wajib untuk dilakukan, lepas dari dorongan dari luar, *reward* atau *punishment* yang dijanjikan atau diancamkan.

Apa yang dikatakan Ndraha tersebut menunjukkan bahwa kesadaran etik atau yang disebut kesadaran otonom tumbuh dari dalam diri sendiri dan dalam menghadapi suatu tugas, yang bersangkutan menganggap tugas yang diembannya merupakan suatu panggilan pelayanan terlepas dari perhitungan untung rugi. Berdasarkan uraian tentang motif yang dikemukakan para ahli di atas, maka untuk mengukur dimensi motif ditetapkan indikator-indikator antara lain gaji cukup, nyaman bekerja, penghormatan akan diri, rasa takut dan cemas, fasilitas, setia kawan, pemberlakuan kerja sesuai peraturan dan perlakuan kerja.

## b. Dimensi Pengharapan

Harapan (*expectation*) merupakan kemungkinan bahwa dengan perbuatan seseorang akan mencapai tujuan. Menurut Vroom (dalam Robbins, 2001 : 171), harapan adalah kecenderungan seseorang untuk bekerja secara benar tergantung pada kekuatan dari pengharapan bahwa kerja akan diikuti dengan adanya imbalan, fasilitas yang menarik. Harapan dinyatakan dengan adanya kemungkinan (probabilitas) bila keyakinan yang diharapkan cukup besar untuk memperoleh kepuasannya, maka seseorang akan bekerja keras.

Pendapat di atas menunjukkan bahwa setiap karyawan dalam organisasi memiliki harapan-harapan tertentu dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik harapan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan perorangan, kolektif ataupun tercapainya tujuan organisasi. Mengenai harapan pekerja, Steers (1985 : 19) mengatakan bahwa : Kebanyakan pekerja mempunyai pendapat tertentu mengenai yang mereka harapkan dari pekerjaan. Pendapat tersebut meliputi : kenaikan gaji atau promosi tertentu, pekerjaan yang penuh tantangan dan menarik, mendapatkan teman-teman yang baru dan seterusnya.

Sejalan dengan pendapat itu, Stoner (1996 : 148) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut : Tingkah laku seseorang sampai tingkat tertentu akan tergantung, pada tipe hasil yang diharapkan. Beberapa hasil yang berfungsi sebagai imbalan intrinsik ( imbalan yang dirasakan

langsung) oleh orang yang bersangkutan. Contohnya adalah peranan yang berhasil menunaikan tugas, harga diri naik. Sedangkan contoh imbalan ekstrinsik, seperti bonus, pujian, atau promosi yang diberikan oleh pihak luar.

Berikut ini Kenneth Wexley dan Gary A. Yukl (1988 : 112) mengemukakan lebih rinci hasil-hasil yang dikaitkan dengan kebutuhan atau pengharapan yaitu :

1. Peningkatan upah
2. Kenaikan pangkat
3. Pemberhentian sementara
4. Penghargaan/pengakuan
5. Keputusan intrinsik
6. Penerimaan teman kerja

Dengan mengacu pada pendapat-pendapat tersebut, penulis menggunakan indikator-indikator dalam pengukuran dimensi pengharapan, yaitu kerja yang menyenangkan, rasa ikut memiliki, Disiplin waktu kerja, penghargaan, kepemimpinan, empati dan menurut persyaratan kerja.

### c. Dimensi Insentif

Pengertian yang cukup komprehensif tentang dimensi insentif dikemukakan oleh The Liang Gie (1968 : 126) : “Insentif atau perangsang pemberian baik berupa uang maupun fasilitas kepada seseorang dengan



tujuan agar dapat melakukan tugasnya lebih baik dan giat”. Sedangkan Buchari Zainun (1981 : 17) mengatakan bahwa “pada dasarnya insentif adalah perangsang dimana perangsang atau insentif ini dapat dipandang sebagai alat untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan”. Selanjutnya Ndraha (1999a : 126) menyebutkan bahwa “insentif adalah perangsang yang bersumber dari luar diri manusia”

Pengertian insentif ini meliputi uang dan fasilitas yang diberikan kepada seseorang dengan maksud agar orang yang bersangkutan lebih bergairah dalam melakukan pekerjaan yang diembankan kepadanya. Pengertian yang hampir sama dikemukakan oleh Dubin (1988 : 213), yaitu insentif adalah perangsang yang menjadikan sebab berlangsungnya kegiatan, memelihara kegiatan agar mengarah langsung kepada satu tujuan yang lebih baik dari yang lain. Sedangkan Udai Pareek (1984 : 144) mengartikan insentif ini sebagai ganjaran. Dimana dikatakan bahwa “peran ganjaran sangat penting dalam motivasi kerja”.

Adapun bentuk dari insentif itu ada bermacam-macam. Secara garis besar dapat dibedakan dalam bentuk insentif yang bersifat material dan non material. Pendapat Arifian Abdurachman (1971 : 86) merinci insentif material ini sebagai berikut :

1. Kenaikan gaji berkala
2. Kenaikan pangkat diikuti kenaikan gaji;
3. Hadiah-hadiah dalam bentuk uang/fasilitas.

Sedangkan insentif non material, menurut Peterson dan Plowman (dalam Manulang, 1964 : 189) memiliki dua elemen pokok yaitu :

1. Keadaan pekerjaan yang memuaskan, yang meliputi tempat kerja, jam kerja, tugas dan teman-teman kerja.
2. Sikap pemimpin terhadap kegiatan masing-masing pegawai seperti jaminan, hubungan dengan atasan.

Disadari pula bahwa suatu organisasi tidak mungkin memenuhi semua kebutuhan bawahan atau pegawai sebagaimana insentif yang diuraikan diatas, sehingga tentu saja pemberian insentif juga disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan organisasi. Walaupun demikian apakah insentif yang diberikan kepada seseorang itu mempunyai arti sehingga mampu mendorong orang yang bersangkutan untuk mau bekerja lebih giat pada waktu dan tempat tertentu. Berdasarkan uraian tentang insentif dari beberapa ahli, penulis dapat menetapkan indikator-indikator berikut sebagai penjabaran dari dimensi insentif, yaitu : Perhatian, pencapaian/prestasi, gaji dan upah, tunjangan dan promosi.

Dari pemaparan di atas dapat dikaitan dengan Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Bagaimana karyawan dengan motivasi yang mereka miliki, mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Atas dasar pengambilan dari teori yang dikemukakan di atas, maka aspek /dimensi dari motivasi kerja yang ingin di teliti adalah : Motif masing-

masing karyawan, Harapan yang ingin dirasakan dan Insentif yang diterima, yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap anggota pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

## 2. Kemampuan Kerja Karyawan

Moerir (1994), yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesanggupan berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu yang optimal. Dengan demikian dengan kemampuan yang tinggi, seorang karyawan akan mampu berbuat banyak bagi perusahaan, sebaliknya dengan kemampuan yang rendah seseorang karyawan tidak akan dapat menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya, yang akhirnya akan menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Hal ini sejalan dengan yang dirumuskan oleh Keith Davis dalam Mangkunegara (2000:67), yang merumuskan bahwa  $Ability = Knowledge + Skill$ . Faktor yang mempengaruhi kemampuan karyawan adalah faktor pengetahuan dan keterampilan. Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality. Artinya pegawai yang memiliki kemampuan diatas rata-rata dengan pendidikan atau pengetahuan yang memadai untuk menjalankan pekerjaan yang trampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja (prestasi) yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu

ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya ( *the right man in the right place, the right man on the right job* ).

Sementara itu Robbins (1996) menjelaskan kemampuan kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. Kemampuan pada hakekatnya menunjukkan kecakapan seperti kecerdasan yang dimiliki oleh seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Hal ini sesuai dengan pendapat Gibson (1996) yang menyatakan bahwa kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Ronald Zankee dan Spencer (1982) yang dikutip oleh Palan (2007:6) mengemukakan bahwa Kemampuan Kerja merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan seorang karyawan yang berkinerja unggul (superior performer) di tempat kerja, adalah :

1. motif,
2. karakteristik pribadi (ciri khas),
3. konsep diri,
4. nilai-nilai,
5. pengetahuan atau keahlian.

Selanjutnya, Spencer (dalam Palan, 2007:6), menguraikan lima karakteristik yang membentuk seorang karyawan yang merupakan kemampuan kerjanya, yaitu sebagai berikut :

1. **Pengetahuan;** merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran.
2. **Keterampilan;** merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.
3. **Konsep diri dan nilai-nilai;** merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.
4. **Karakteristik pribadi;** merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.
5. **Motif;** merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicuh tindakan.

Karakteristik kemampuan kerja dibedakan berdasarkan pada tingkat mana kemampuan kerja tersebut dapat diajarkan. Pengetahuan dan Keterampilan biasanya dikelompokkan sebagai kemampuan kerja di permukaan sehingga mudah tampak. Kemampuan kerja ini biasanya mudah untuk dikembangkan dan tidak memerlukan biaya pelatihan yang besar untuk menguasainya. Sementara konsep diri, karakteristik pribadi dan motif sifatnya tersembunyi dan karena itu lebih sulit untuk dikembangkan atau dinilai. Untuk mengubah motif dan karakteristik pribadi masih dapat dilakukan, namun prosesnya panjang, sulit dan mahal. Cara yang paling hemat bagi

organisasi untuk memiliki kemampuan kerja ini adalah melalui proses seleksi karakter.

Berikut ini akan diuraikan secara rinci masing-masing dimensi kemampuan kerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993), sebagai berikut :

#### a. Dimensi Pengetahuan

Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya. Karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja te sendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh karyawan berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004), cluster pengetahuan meliputi :

##### 1) *Analytical Thinking*,

*Analytical thinking* adalah kemampuan memahami situasi dengan merincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kemampuan kerja ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks.

## 2) *Conceptual Thinking*

*Conceptual thinking* adalah memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan mengidentifikasi pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait; mengidentifikasi isu mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. *Conceptual thinking* bersifat kreatif, konseptual, atau induktif.

## 3) *Technical / Professional / Managerial Expertise*

*Expertise* termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan (bisa teknis, profesional, atau manajerial), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.

### **b. Dimensi Keterampilan**

Keterampilan karyawan yang mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil, akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk karyawan- karyawan baru atau karyawan dengan tugas baru diperlukan tambahan kemampuan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004), cluster keterampilan meliputi :

1) *Concern for Order*

*Concern for order* merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan sekitarnya, khususnya berkaitan dengan pengaturan kerja, instruksi, informasi dan data.

2) *Initiative*

*Initiative* merupakan dorongan bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dahulu. Tindakan ini dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan atau menghindari timbulnya masalah atau menciptakan peluang baru.

3) *Impact and Influence*

*Impact and Influence* merupakan tindakan membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau mengesankan sehingga orang lain mau mendukung agendanya.

4) *Information Seeking*

*Information seeking* merupakan besarnya usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak.

**b. Dimensi Konsep Diri dan Nilai-nilai**

Konsep diri dan nilai-nilai merujuk pada sikap. Disamping pengetahuan dan ketrampilan karyawan, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap atau perilaku kerja karyawan. Apabila karyawan mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis



segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004), *cluster* ini mencakup :

1) *Kemampuan kerja Developing Others*

*Developing others* adalah versi khusus dari *impact and influence*, berupa kemauan untuk mengembangkan orang lain. Esensi dari kemampuan kerja ini terletak pada kemauan serius untuk mengembangkan orang lain dan dampaknya ketimbang sebuah peran formal. Bisa dengan mengirim orang ke program training secara rutin untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan dan perusahaan. Cara lain adalah dengan bekerja untuk mengembangkan sesama karyawan, pelanggan / klien, bahkan atasan.

2) *Directiveness : assertiveness and use of positional power*

*Directiveness : assertiveness and use of positional power* mencerminkan kemauan untuk membuat orang lain selaras dengan keinginannya.

3) *Teamwork and Cooperation*

*Teamwork and cooperation* berarti kemauan sungguh-sungguh untuk bekerja secara kooperatif dengan pihak lain, menjadi bagian sebuah tim, bekerja bersama sehingga menjadi lebih kompetitif.

#### 4) *Team Leadership*

*Team leadership* adalah kemauan untuk berperan sebagai pemimpin tim atau kelompok lain. Jadi berkaitan dengan keinginan untuk memimpin orang lain. *Team Leadership* lasimnya terlihat dalam posisi otoritas formal.

#### 5) *Interpersonal Understanding*

*Interpersonal understanding* merupakan kemampuan untuk memahami dan mendengarkan hal-hal yang tidak diungkapkan dengan perkataan, bisa berupa pemahaman atas perasaan, keinginan atau pemikiran orang lain.

#### 6) *Customer Service Orientation*

*Customer service orientation* merupakan keinginan untuk menolong atau melayani pelanggan atau orang lain. Pelanggan adalah pelanggan aktual atau pelanggan akhir dari organisasi yang sama.

### c. **Dimensi Karakteristik Pribadi**

Karakteristik pribadi merupakan cerminan bagaimana seorang karyawan mampu / tidak mampu melakukan suatu aktivitas dan tugas secara mudah / sulit dan sukses / tidak pernah sukses.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004), cluster ini mencakup :

#### 1) *SelfControl*

*Self control* merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi diri sehingga mencegah untuk melakukan tindakan-tindakan

yang negatif pada saat ada cobaan, khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja dibawah tekanan

2) *Self Confidence*

*Self confidence* merupakan keyakinan seseorang pada kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan suatu tugas atau tantangan.

3) *Flexibility*

*Flexibility* merupakan kemampuan menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi, dengan berbagai rekan atau kelompok yang berbeda; kemampuan untuk memahami dan menghargai perbedaan dan pandangan yang bertentangan atas suatu isu.

4) *Organizational Commitment*

*Organizational commitment* merupakan kemampuan dan kemauan seseorang untuk mengaitkan apa yang diperbuat dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi; berbuat sesuatu untuk mempromosikan tujuan organisasi atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi; dan menempatkan misi organisasi diatas keinginan diri sendiri atau peran profesionalnya.

**d. Dimensi Motif**

Motif adalah kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004),

Cluster ini mencakup :

1) *Organizational Awareness*

*Organizational awareness* merupakan kemampuan untuk memahami hubungan kekuasaan atau posisi dalam organisasi

2) *Relationship Building*

*Relationship building* merupakan besarnya usaha untuk menjalin dan membina hubungan sosial atau jaringan hubungan sosial agar tetap hangat dan akrab.

3) *Achievement Orientation*

*Achievement orientation* merupakan derajat kepedulian seorang pegawai terhadap pekerjaannya, sehingga terdorong berusaha untuk bekerja lebih baik atau di atas merupakan derajat kepedulian seorang pegawai terhadap standar.

Palan (2007:6) mengatakan bahwa kemampuan kerja terdiri dari beberapa jenis karakteristik yang berbeda, yang mendorong perilaku. Fondasi karakteristik ini terbukti dalam cara seseorang berperilaku di tempat kerja. Kemampuan kerja adalah mengenai orang seperti apa dan apa yang dapat mereka lakukan, bukan apa yang mungkin mereka lakukan. Kemampuan kerja ditemukan pada orang-orang yang diklasifikasikan sebagai berkinerja unggul atau efektif.

Secara konseptual, Prihadi (dalam Murgiyono, 2002:15), mengemukakan bahwa kemampuan kerja adalah hal-hal yang mampu dilakukan seseorang. Dalam pengertian ini mencakup tiga hal, yaitu :

1. Atribut-atribut positif pemegang jabatan,
2. Jabatan itu dijalankan dengan hasil efektif atau superior, dan
3. Perilaku pemegang jabatan.

Prayitno dan Suprato (2002:2), mengatakan bahwa standar kemampuan kerja adalah spesifikasi atau sesuatu yang dilakukan, memuat persyaratan minimal yang harus dimiliki seseorang yang akan melakukan pekerjaan tertentu agar bersangkutan mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil baik. Suprato (2002:3), mengatakan bahwa kemampuan kerja adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang karyawan berupa pengetahuan, keahlian dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

Sementara Lasmahadi dalam Prayitno dan Suprato (2002:2), mengatakan bahwa kemampuan kerja didefinisikan sebagai aspek pribadi dari seorang karyawan yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek-aspek pribadi termasuk sifat, motif-motif, sistem nilai, sikap pengetahuan, dan keterampilan. Kemampuan kerja akan mengarahkan tingkah laku, sedangkan tingkah laku akan menghasilkan kinerja. Mitrani (1995:21), mengatakan bahwa kemampuan kerja adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil.

Spencer dan Spencer dalam Ruky (2004: 106) menjelaskan bahwa kemampuan kerja dalam kaitannya dengan unjuk kerja dapat digolongkan dalam 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. Kemampuan kerja ambang (*threshold competencies*), yaitu kriteria minimal dan esensial yang dibutuhkan/di tuntut dari sebuah jabatan dan harus bisa di penuhi oleh setiap pemegang jabatan tersebut untuk dapat bekerja menjalankan pekerjaan tersebut secara efektif
- b. Kemampuan kerja pembeda (*differentiating competencies*), yaitu kriteria yang dapat membedakan antara orang yang selalu mencapai unjuk kerja superior dan orang yang unjuk kerjanya rata-rata saja.

Sedangkan, Covey, Roger dan Merrill dalam Mangkunegara (2005:112) mengatakan bahwa kemampuan kerja mencakup :

- a. Kemampuan kerja teknis: pengetahuan dan keahlian untuk mencapai hasil-hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif-alternatif baru.
- b. Kemampuan kerja konseptual: kemampuan untuk melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan pengubah perspektif.
- c. Kemampuan kerja untuk hidup dalam saling ketergantungan kemampuan secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan untuk mendengar, berkomunikasi, mendapat alternatif ketiga, menciptakan kesepakatan menang-menang, dan berusaha mencapai solusi alternatif ketiga, kemampuan untuk melihat dan beroperasi secara efektif dalam organisasi atau sistem yang utuh.

Spencer dan Spencer dalam Mitrani (1995:40-43), ciri-ciri yang perlu dimiliki karyawan dalam bekerja adalah :

1. Keluwesan. Untuk memandang perubahan sebagai peluang yang menarik ketimbang suatu ancaman.
2. Selalu mencari informasi, motivasi dan kemampuan belajar. Merupakan keinginan yang tulus terhadap peluang-peluang untuk mempelajari keterampilan-keterampilan teknis dan hubungan antar pribadi baru
3. Motivasi untuk berprestasi. Merupakan pendorong bagi inovasi, yaitu peningkatan mutu dan produktivitas terus menerus yang dibutuhkan untuk menghadapi (lebih baik memimpin) persaingan yang terus meningkat
4. Motivasi kerja di bawah tekanan waktu. Merupakan gabungan antara keluwesan, motivasi untuk berprestasi, daya tahan terhadap tekanan, dan komitmen terhadap organisasi, yang memungkinkan seseorang bekerja di bawah tuntutan akan produk atau jasa-jasa (baru) dalam jangka waktu yang lebih singkat.
5. Kesiediaan untuk bekerjasama. Dalam kelompok-kelompok multidisipliner dengan rekan kerja yang berbeda beda, pengharapan positif terhadap orang lain, saling pengertian antar pribadi, dan komitmen terhadap organisasi.
6. Orientasi pelayanan pelanggan. Merupakan keinginan yang tulus untuk membantu orang lain, saling pengertian antar pribadi yang memadai untuk mengetahui kebutuhan dan suasana emosional pelanggan, dan cukup

inisiatif untuk mengatasi rintangan-rintangan dalam organisasi sendiri guna memecahkan masalah-masalah pelanggan.

Mencermati berbagai uraian tentang konsep kemampuan kerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan kerja adalah kemampuan dan karakteristik yang mendasari perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya sesuai dengan hasil yang diharapkan. Indikator dari kemampuan kerja banyak ditentukan oleh kajian teoritis yang dikembangkan. Kemampuan kerja terlihat dalam dimensi pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi, dan motif yang memicu tindakan seseorang.

Atas dasar pengambilan dari teori yang dikemukakan diatas, maka sub variabel dari Kemampuan Kerja yang ingin di teliti adalah : **Pengetahuan, Keterampilan, Konsep diri dan nilai-nilai, Karakteristik pribadi, dan Motif**, yang merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan kerja dari karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap anggota pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

### 3. Kualitas Pelayanan

Manusia dan kerja merupakan dua hal yang terangkung dalam kesatuan integral. Semua manusia bekerja untuk memenuhi kebutuhannya. Abdurachman (1996:31), mengatakan bahwa kerja adalah kegiatan yang memuat suatu tujuan tertentu, disamping itu memuat perpaduan tenaga



manusia, baik jasmani maupun rohani dengan alat, bahan, uang dan waktu. Moenir (1996:90) mengemukakan bahwa pekerjaan adalah rangkaian perbuatan tetap yang dilakukan oleh seseorang yang menghasilkan sesuatu yang dapat dinikmati baik langsung maupun tidak langsung, baik hasil itu berupa barang atau jasa.

Pelayanan yang di berikan kepada konsumen / anggota merupakan jasa yang dinikmati langsung oleh anggota. Kualitas pelayanan yang maksimal membuat anggota merasa tetap menjadi bagian dari keterikatan yang dibangun tersebut. Untuk itu karyawan yang melakukan pelayanan langsung harus mempunyai motivasi kerja yang tinggi serta kemampuan kerja yang baik sehingga konsumen / anggota merasa senang dan tidak berpindah ke tawaran / produk lain yang mempunyai tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1997), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung

pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Produk jasa yang berkualitas merupakan sesuatu yang didambakan oleh segenap konsumen. Konsep mutu telah mengalami pergeseran. Konsep yang lama memandang mutu sebagai derajat kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan spesifikasi yang telah ditentukan oleh produsen sebelumnya. Semakin tinggi derajat kecocokan produk dengan spesifikasi mutu (standard) yang telah ditetapkan akan semakin tinggi pula mutu produk yang bersangkutan.

Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk menyediakan pelayanan maksimal kepada konsumen. Tidak hanya *salesman* saja, tetapi semua karyawan yang berhubungan dengan pelanggan harus menganggap diri mereka sebagai duta bagi perusahaan. Salah satu cara untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul dari persaingan adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi pengharapan konsumen sasaran mengenai mutu jasa tadi. Pengharapan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran teman-teman mereka dan iklan yang disampaikan penyedia jasa.

Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan pengharapan ini, dan setelah menikmati jasa tadi, mereka membandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah standard kualitas jasa yang mereka harapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa. Sebaliknya jika jasa yang mereka

terima memenuhi pengharapannya, meeka cenderung akan memakai lagi jasa itu.

Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standard kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang akan terjadi (mowen, 2002).

Para peneliti yang sama membuat suatu daftar penentu-penentu mutu pelayanan utama. Mereka menemukan bahwa pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria yang sama, apapun jenis jasa / jasanya.

Zeithaml (1990:21-22) dalam Sedarmayanti (2000:205) menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu

**a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

**b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan harus mampu menyampaikan pelayanannya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan

andal (misalnya, menyampaikan pelayanan sesuai dengan janji yang disampaikan), menyampaikan data (record) secara tepat.

**c. Dimensi Keresponsipan (*Responsiveness*)**

Respon atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan pelayanan secara cepat. Beberapa contoh diantaranya : ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

**d. Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan (*Competence*)**

Kompetensi, yaitu penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

**e. Dimensi Perilaku (*Courtesy*)**

Perilaku / kesopanan, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak

**f. Dimensi Kejujuran (*Credibility*)**

Kejujuran yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan

**g. Dimensi Keamanan (*Security*)**

Keamanan yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

**h. Dimensi Kemudahan Hubungan (*Access*),**

Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu mengantre atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan akses untuk menemui pimpinan / manajer berkaitan dengan persoalan yang harus didengar langsung oleh pimpinan / manajer.

**i. Dimensi Komunikasi (*Communications*)**

Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai pelayanan / layanan yang ditawarkan, biaya pelayanan, *trade off* antara pelayanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

j. **Dimensi Kemampuan memahami pelanggan (*Understanding the Customer*).**

Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

Atas dasar pengambilan dari teori yang dikemukakan diatas, maka dimensi dari Kualitas Pelayanan terhadap anggota pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba adalah : **Bukti fisik** yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil, **Keandalan**, yaitu kemampuan koperasi menyampaikan pelayanannya secara benar sejak awal memenuhi janjinya secara akurat dan andal, **Respon**, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para anggota dan menyampaikan pelayanan secara cepat, **Kompetensi**, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota **Perilaku**, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak, **Kejujuran** yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, **Keamanan** yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, **Akses**, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak, **Komunikasi**, artinya menyampaikan informasi kepada anggota dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan anggota, **Kemampuan memahami anggota**, yaitu upaya memahami

anggota dan kebutuhan spesifik mereka, serta memberikan perhatian individual terhadap mereka.

## B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian tentang hubungan antara motivasi kerja dan kemampuan kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Tarakan Jakarta Pusat, dilakukan oleh Budiyanto (2006) dari IPB. Penelitian ini untuk meneliti hubungan antara variabel motivasi kerja dan kemampuan kerja perawat (independent variables) dengan kondisi kualitas pelayanan (dependent variable) kesehatan yang diberikan RSUD Tarakan kepada masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan yaitu sejak bulan Pebruari sampai dengan Mei 2006. Sampel penelitian adalah sebanyak 53 orang yang diperoleh dari perhitungan rumus Slovin dengan kesalahan 10% terhadap populasi perawat sebanyak 110 orang. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi atau hubungan variabel motivasi kerja (X1) dan kemampuan kerja (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai korelasi sebesar 0,588 atau kekuatan hubungannya adalah secara umum pada tingkat sedang. Koefisien determinan hubungan tersebut antara variabel motivasi kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,346. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan para perawat kepada pasien di RSUD Tarakan Jakarta dapat ditentukan oleh variabel motivasi kerja dengan kontribusi sebesar 34,60%, sedangkan sisanya 65,40 % dijelaskan oleh variabel di luar motivasi kerja yang diukur dalam penelitian ini.

2. Penelitian tentang Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Summit Oto Finance Di Cabang Lampung dilakukan oleh Innayah Rokhimah (2009) dari Universitas Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh motivasi dan kemampuan karyawan terhadap kinerja, dengan jumlah populasi seluruh karyawan karena jumlah karyawan hanya 55 orang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi (X1) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,489 dan koefisien korelasi sebesar 0,904 pada taraf signifikansi 5%. Dan pada variabel kemampuan (X2) tidak berpengaruh terhadap kinerja (Y).
3. Penelitian tentang Analisis Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bapeda Kabupaten Tegal oleh Yosita Wulandari (2007). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BAPEDA Kabupaten Tegal yang berjumlah 46 orang. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kemampuan kerja bernilai 0,637 artinya kemampuan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Badan Perencanaan Daerah (BAPEDA) Kabupaten Tegal. Nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja bernilai 0,460 artinya motivasi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Badan Perencanaan Daerah (BAPEDA) Kabupaten Tegal. Sementara Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,754 atau 75,4 persen artinya variasi variabel kemampuan kerja dan motivasi kerja mampu menjelaskan terhadap kinerja pegawai di Badan Perencanaan Daerah (BAPEDA) Kabupaten Tegal sebesar

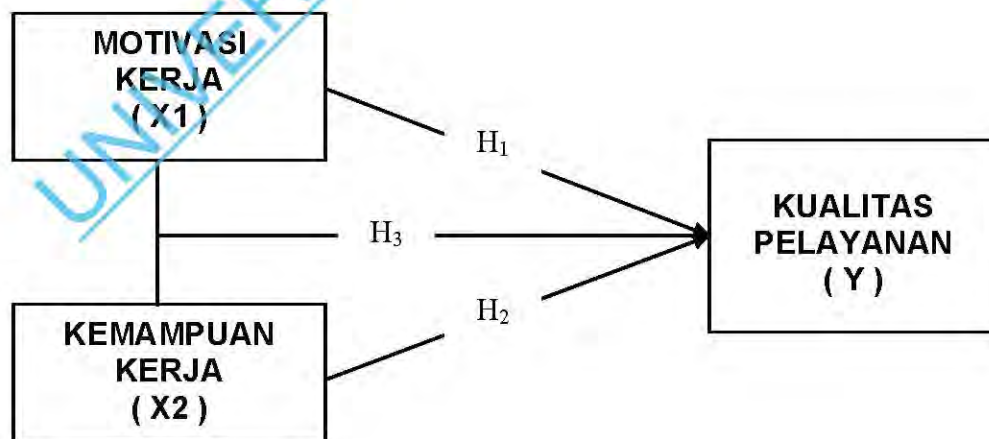


75,4 persen, sedangkan 24,6 persen merupakan variasi dari variabel lain di luar variabel yang diteliti.

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan hubungan antara berbagai variable di atas, penulis merumuskan ke dalam kerangka penelitian bahwa variable motivasi kerja dan variable kemampuan kerja akan berpengaruh secara signifikan dengan variable kualitas pelayanan anggota baik secara parsial maupun simultan atau variable motivasi kerja dan variable kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan anggota. Maka dari itu, kerangka berpikir dalam penelitian yang dimaksud oleh penulis, dapat dilihat pada bagan 2.1.

Bagan 2.1  
Kerangka Model Penelitian



### C. Definisi Operasional

#### 1. Variabel Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah keinginan yang terdapat pada diri karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang merangsangnya untuk melakukan pelayanan yang berkualitas kepada anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Aspek – aspek yang berkaitan dengan variabel motivasi kerja adalah Motif, Harapan dan Insentif.

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja dari karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Harapan adalah suatu kesempatan yang diberikan oleh pimpinan, terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan yang dilakukan oleh karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Insentif adalah imbalan dari Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba kepada karyawan atas kerja yang dilakukannya atau yang berprestasi di atas prestasi standar.

#### 2. Variabel Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja adalah suatu keadaan pada seseorang karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang secara penuh kesanggupan berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu yang optimal.

Aspek – aspek yang berkaitan dengan variabel kemampuan kerja adalah Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri dan Nilai, Karakteristik Pribadi dan Motif.

Pengetahuan adalah hasil pembelajaran dari karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba berkaitan dengan tugas pekerjaan pelayanan yang dilakukannya kepada anggota koperasi.

Keterampilan adalah kemampuan karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba dalam melakukan suatu kegiatan.

Konsep Diri dan Nilai adalah sikap, nilai nilai dan citra diri seseorang karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.

Karakteristik Pribadi adalah karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi a\ dari Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.

Motif adalah emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain dari Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang memicu tindakan dalam melakukan tugas-tugas pelayanan kepada anggota koperasi.

### 3. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang diberikan oleh karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Aspek – aspek yang berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan adalah *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (keresponsipan), *Competence* (Pengetahuan dan keterampilan), *Courtesy* (perilaku), *Credibility* (kejujuran), *Security* (keamanan), *Access* (kemudahan hubungan), *Communications* (komunikasi), dan *Understanding the Customer* ( mengerti kebutuhan anggota).

Bukti Fisik adalah adalah daya tarik fasilitas fisik, peralatan kantor pusat Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba serta personil atau karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Keandalan adalah konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*) yang dilakukan oleh karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba dalam melakukan pelayanannya kepada anggota.

Respon adalah kesediaan dan kesiapan para karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan pelayanan secara cepat.

Pengetahuan dan keterampilan adalah penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba agar dapat menyampaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Perilaku adalah meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba dalam melakukan tugas pelayanan kepada anggota.

Kejujuran adalah sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan anggota koperasi.

Jaminan Keamanan adalah bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan secara fisik (*physical safety*), finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

Akses / Kemudahan adalah karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mudah untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.

Komunikasi adalah karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba dalam menyampaikan informasi kepada anggota dalam bahasa yang mudah mereka pahami.

Empati adalah Kemampuan karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba dalam memahami dan mengerti kebutuhan spesifik anggota, memberikan perhatian individual, dan mengenal anggota koperasi secara baik.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

##### **1. Hipotesis Pertama, antara Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan**

Sedarmayanti (2000:104) mengatakan bahwa motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien.

George R. Terry mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan.

Hasibuan (2000:163), meyakini bahwa motivasi terdiri dari variabel : Motif (*motive*), Harapan dan Insentif. Motif adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan. Sementara insentif (*incentive*) yaitu memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar.

Winardi, (2001 : 1), menjelaskan bahwa motivasi berkaitan dengan hal-hal yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu.

Harold Koontz dan Heinz Weihrich, (1988 : 411) juga mengemukakan pendapatnya tentang motivasi yaitu, motivasi adalah suatu pengertian umum yang menggunakan seluruh klas tentang dorongan, keinginan, kebutuhan, harapan dan kekuatan-kekuatan sejenisnya.

Sarwoto (1987 : 167) mengatakan bahwa motivasi dapat diberikan batasan sebagai proses pemberian motif (penggerakkan) bekerja sebagai karyawan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan-tujuan organisasi secara efisien.

Winardi (2000 : 40) yang menyatakan bahwa : Motivasi berkaitan dengan kebutuhan. Kita sebagai manusia selalu mempunyai kebutuhan yang

diupayakan untuk dipenuhi. Untuk mencapai keadaan termotivasi, maka kita harus mempunyai tindakan tertentu yang harus dipenuhi, dan apabila kebutuhan itu terpenuhi, maka muncul lagi kebutuhan-kebutuhan yang lain hingga semua orang termotivasi.

Menurut Victor H. Vroom (Ndraha, 1999a : 147-148) mengemukakan bahwa, Motivasi adalah produk tiga faktor, *Valence* (V), menunjukkan seberapa kuat keinginan seseorang untuk memperoleh suatu reward. *Expectancy* (E), menunjukkan kemungkinan keberhasilan kerja. *Instrumentality* (I), menunjukkan kemungkinan diterimanya reward jika pekerjaan berhasil.

Atkinson (dalam Scott, 1971 : 80) mengemukakan pendapatnya tentang motivasi sebagai berikut : Kekuatan motivasi itu adalah suatu fungsi dari tiga variabel yang dijelaskan sebagai berikut :  $Motivasi = motif \times pengharapan \times insentif$ .

Udai Pareek (1984 : 110), motivasi kerja adalah suatu yang menyebabkan orang mau bekerja keras karena ia mempunyai kebutuhan besar akan persaingan dan memenuhi tentang itu.

Moh. As'ad (1981 : 44) juga mengemukakan pendapatnya bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

Hersey and Blanchard (1995 : 15) mengemukakan bahwa adanya perilaku manusia pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Apabila seseorang sudah siap beraktifitas untuk

kebutuhannya itu, maka dorongan sedikitpun perlu dimilikinya untuk membuatnya dapat bergerak.

Winardi (2001 : 4) mengutip pendapat James Gibson bahwa : motivasi merupakan sebuah konsep yang kita gunakan, apabila kita menerangkan kekuatan-kekuatan yang mempengaruhi seseorang individu, atau yang ada dalam diri individu tersebut, yang menginisiasi dan mengarahkan perilaku.

Davis dan Newstrom (1996 : 87) mengemukakan bahwa : Setiap orang cenderung mengembangkan pola motivasi tertentu sebagai hasil dari lingkungan budaya tempat orang itu hidup. Pola ini merupakan sikap yang mempengaruhi cara orang-orang memandang pekerjaan dan menjalani kehidupan mereka.

Berdasarkan pendapat para pakar tersebut diatas, maka dirumuskan hipotesis kerja variabel motivasi kerja karyawan sebagai berikut :

**“Terdapat Pengaruh yang Signifikan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba”**

Hipotesis statistik :

$H_0$  : Tidak Terdapat Pengaruh yang Signifikan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba



$H_1$  : Terdapat Pengaruh yang Signifikan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba

Dengan simbol :

$$H_0 : b_1 = 0$$

$$H_1 : b_1 \neq 0$$

2. Hipotesis Kedua, antara Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Moerir (1994), menyatakan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesanggupan berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu yang optimal.

Keith Davis dalam Mangkunegara (2000:67), merumuskan bahwa  $Ability = Knowledge + Skill$ . Faktor yang mempengaruhi kemampuan karyawan adalah faktor pengetahuan dan keterampilan.

Robbins (1996) menjelaskan kemampuan kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, dan kekuatan.

Gibson (1996) yang menyatakan bahwa kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Ronald Zamkee dan Spencer (1982) yang dikutip oleh Palan (2007:6) mengemukakan bahwa Kemampuan Kerja merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan seorang karyawan yang berkinerja unggul (superior performer) di tempat kerja, adalah : motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian.

Prihadi (dalam Murgiyono, 2002:15), mengemukakan bahwa kemampuan kerja adalah hal-hal yang mampu dilakukan seseorang. Dalam pengertian ini mencakup tiga hal, yaitu : Atribut-atribut positif pemegang jabatan, Jabatan itu dijalankan dengan hasil efektif atau superior, dan Perilaku pemegang jabatan.

Prayitno dan Suprato (2002:2), mengatakan bahwa standar kemampuan kerja adalah spesifikasi atau sesuatu yang dilakukan, memuat persyaratan minimal yang harus dimiliki seseorang yang akan melakukan pekerjaan tertentu agar bersangkutan mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil baik.

Suprpto (2002:3), mengatakan bahwa kemampuan kerja adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang karyawan berupa pengetahuan, keahlian dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

Lasmahadi dalam Prayitno dan Suprato (2002:2), mengatakan bahwa kemampuan kerja didefinisikan sebagai aspek pribadi dari seorang pegawai yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek-aspek pribadi termasuk sifat, motif-motif, sistem nilai, sikap pengetahuan, dan keterampilan. Kemampuan kerja akan mengarahkan tingkah laku, sedangkan tingkah laku akan menghasilkan kinerja.

Mitrani (1995:21), mengatakan bahwa kemampuan kerja adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil.

Spencer dan Spencer dalam Ruky (2004: 106) menjelaskan bahwa kemampuan kerja dalam kaitannya dengan unjuk kerja dapat digolongkan dalam 2 (dua) jenis, yaitu :Kemampuan kerja ambang (*threshold competencies*) dan Kemampuan kerja pembeda (*differentiating competencies*).

Covey, Roger dan Merrill dalam Mangkunegara (2005:112) mengatakan bahwa kemampuan kerja mencakup : Kemampuan kerja teknis, Kemampuan kerja konseptual, Kemampuan kerja untuk hidup dalam saling ketergantungan kemampuan secara efektif dengan orang lain.

Berdasarkan pendapat para pakar tersebut diatas, maka dirumuskan hipotesis kerja variabel kemampuan kerja karyawan sebagai berikut :

**“Terdapat Pengaruh yang Signifikan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba”**

Hipotesis statistik :

$H_0$  : Tidak Terdapat Pengaruh yang Signifikan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

$H_2$  : Terdapat Pengaruh yang Signifikan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Dengan simbol :

$$H_0 : b_2 = 0$$

$$H_2 : b_2 \neq 0$$

3. Hipotesis Ketiga, antara Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan

**“Terdapat Pengaruh yang Signifikan Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Karyawan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba”**

Hipotesis statistik :

$H_0$  : Tidak Terdapat Pengaruh yang Signifikan Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Karyawan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

$H_3$  : Terdapat Pengaruh yang Signifikan Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Karyawan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Dengan simbol :

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

$$H_3 : b_1, b_2 \neq 0$$

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Dari sudut pandang aplikasi, penelitian di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba ini dapat dikategorikan dalam penelitian terapan, karena hasil dari penelitian ini dapat langsung diterapkan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi. Dari segi informasi yang dikelola, maka penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif mencoba membuktikan kebenaran teori dengan observasi yang didahului dengan mengajukan hipotesis dan operasionalisasi variabel. Dengan demikian juga termasuk sebagai penelitian konfirmasi karena akan menguji hipotesa secara statistik. Sedang dalam penelitian deskriptif tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan sebagaimana penelitian eksperimen (Arikunto, 2002:87).

Selanjutnya sesuai dengan tujuan serta manfaat yang ingin dihasilkan, penelitian ini juga merupakan tipe penelitian penjelasan (*eksplanatif research*) dengan melakukan pengamatan (non eksperimen), karena menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis tanpa memberikan perlakuan Sangarimbun (1989:5).

Demikian pula, karena penelitian ini bermaksud untuk mengungkapkan adanya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat, penelitian ini juga disebut penelitian korelasional. Dikategorikan sebagai penelitian korelasional

karena berusaha memaparkan hubungan faktor-faktor atau berbagai variabel yang mempengaruhi keadaan tanpa memanipulasi variabel tersebut.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba Kabupaten Lembata yang bekerja di kantor pusat yang terletak di Kota Lewoleba yang adalah Ibu Kota Kabupaten Lembata Propinsi Nusa Tenggara Timur. Pemilihan populasi di kantor pusat karena di kantor pusat Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba lebih sering dan lebih banyak terjadinya interaksi pelayanan antara karyawan dengan anggota koperasi. Jumlah karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang bertugas di kantor pusat yang berhubungan langsung dengan anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba adalah sebanyak 45 orang. (Buku laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas kopdit ankara tahun buku 2009).

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2003:91), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *random sampling* sehingga anggota karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Peneliti juga menggunakan metode *Simple Random Sampling*, sehingga responden yang sudah dipilih tidak dapat dipilih lagi (Kountur, 2004:139).

Jumlah Sampel yang diambil dalam penelitian ini, sesuai dengan tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dalam buku Gunoro Nupikso (2007:13) dengan tingkat kesalahan 5 % dari 45 orang yaitu 40 orang. Dengan demikian maka sampel karyawan yang diambil adalah sejumlah 40 orang. Responden ini dilakukan pengambilan data tentang motivasi kerja, kemampuan kerja dan kualitas pelayanannya ke anggota dengan kuesioner dari tanggal 01 – 15 Mei 2010.

### C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel penelitiannya terdiri dari tiga variabel, yaitu dua variabel bebas (*predictor*) yaitu motivasi kerja ( $X_1$ ), dan kemampuan kerja ( $X_2$ ), serta satu variabel terikat (*kriterium*) yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ ).

### D. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

#### 1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan seperangkat aturan yang diperlukan untuk mengkuantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel (Muslimin, 2002:28). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala pengukuran menggunakan *Semantic Differensial Scale* (Cooper & Emory, 1996). Peneliti menggunakan *Semantic Differensial Scale* karena *Semantic Differensial Scale* merupakan metode pengukuran sikap dengan menggunakan skala penilaian secara verbal dua kutub (bipolar) penilaian yang ekstrim, dimana dalam penelitian ini menggunakan bipolar sangat tidak setuju-sangat setuju. Data yang dihasilkan dari pengolahan tersebut bersifat interval.



Interval skala yang digunakan adalah 1-10. Penggunaan skala 1-10 dimaksudkan oleh peneliti untuk memberikan pilihan lebih banyak terhadap jawaban, dengan demikian bisa lebih mewakili perasaan atau keinginan yang mau diungkapkan oleh responden dalam kuesioner. Kategori pertanyaan adalah dengan jawaban sangat tidak setuju-sangat setuju.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Data yang telah dikumpul dianalisis menggunakan perisian, penulis menggunakan perhitungan dilakukan dengan bantuan software SPSS (Statistical Package For Social Science Version 15 for windows).

## 2. Instrumen Penelitian

Mengingat proses pengukuran konsep bukanlah hal yang mudah, maka peneliti memanfaatkan instrumen penelitian yang telah dikembangkan dan digunakan oleh peneliti sebelumnya dan disesuaikan dengan kekhasan karakteristik Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Instrumen dari variabel penelitian dapat dilihat pada kisi-kisi instrumen penelitian di Tabel 3.1. untuk variabel penelitian motivasi kerja, Tabel 3.2. untuk variabel penelitian kemampuan kerja dan Tabel 3.2. untuk variabel penelitian kualitas pelayanan.

Tabel 3.1  
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Untuk Variabel Motivasi Kerja

VARIABLE	ASPEK/ DIMENSI	INDIKATOR	DESKRIPTOR
MOTIVASI X1	MOTIF	Alasan Bekerja	Upah yang adil dan layak
		Peluang Berkembang	Kesempatan untuk maju dan Berkembang
		Pengakuan	Pengakuan sebagai individu
		Rasa Aman dan Nyaman	Rasa takut dan cemas dalam bekerja
		Fasilitas Kerja	Tempat kerja yang baik
		Setia Kawan	Penerimaan oleh kelompok
		Perlakuan Kerja	Pemberlakuan kerja sesuai peraturan yang wajar
		Pengakuan atas Prestasi	Penghargaan terhadap prestasi kerja
	HARAPAN	Kondisi Kerja	Kondisi kerja yang baik dan menyenangkan
		Keterlibatan Kerja	Perasaan ikut "terlibat"
		Disiplin waktu kerja	Pendisiplinan yang bijaksana
		Pemberian penghargaan	Penghargaan penuh atas prestasi pekerjaan
		Sifat kepemimpinan	Sifat dan ciri kepemimpinan dari para pimpinan
		Empati kepemimpinan	Pemahaman yang simpatik atas persoalan – persoalan pribadi
	INSENTIF	Jaminan Pensiunan	Jaminan di Akhir Masa Kerja
		Perhatian	Kebutuhan akan perhatian
		Pencapaian Kerja	Pencapaian / privasi
		Imbalan Kerja	Gaji dan upah
		Tunjangan	Tunjangan atas beban kerja
		Promosi	Promosi jabatan kerja

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Tabel 3.2  
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Untuk Variabel Kemampuan Kerja

VARIABLE	ASPEK / DIMENSI	INDIKATOR	DESKRIPTOR
KEMAMPUAN KERJA X2	PENGETAHUAN	Kemampuan Analisis	Kemampuan menganalisa sesuatu permasalahan
		Kemampuan Konseptual	Kemampuan berpikir secara konseptual
		Keahlian	Keahlian secara teknis
	KETERAMPILAN	Perhatian terhadap kebutuhan	Dorongan untuk perhatian terhadap kebutuhan lingkungan
		Inisiatif	Bekerja lebih, tidak menunggu perintah
		Pengaruh	Kemampuan mempengaruhi orang lain
		Informasi	Kemampuan mengumpulkan informasi
	KONSEP DIRI DAN NILAI	Mengembangkan orang lain	Kemampuan mengembangkan orang lain
		Keselarasn	Kemampuan membuat orang lain selaras
		Team work dan Kooperatif	kemampuan bekerja sama
		Kepemimpinan	Kemampuan berperan sebagai pemimpin
		Interpersonal	Kemampuan untuk memahami dan mendengarkan
		Orientasi Pelayanan Pelanggan	Kemampuan untuk menolong dan melayani orang lain
	KARAKTERISTIK PRIBADI	Kontrol diri	Kemampuan mengendalikan emosi
		Percaya diri	Kemampuan untuk mempercayai diri sendiri
		Fleksibel	Kemampuan menyesuaikan diri
		Komitmen organisasi	Kemampuan untuk mengembangkan organisasi
	MOTIF	Hubungan struktur	Kemampuan untuk memahami posisi dalam struktur
		Relasi	Kemampuan untuk menjalin hubungan sosial dengan orang lain
		Kepedulian	Kemampuan untuk peduli dengan orang lain (Empati)

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Tabel 3.3  
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

VARIABLE	ASPEK / DIMENSI	INDIKATOR	DESKRIPTOR
KUALITAS PELAYANAN (Y)	BUKTI FISIK	Peralatan	Menurut persyaratan tata ruang
		Perlengkapan	Menurut persyaratan tata usaha
		Personil	Menurut persyaratan personil
	KEANDALAN	Pekerjaan cepat	Kecepatan proses pelayanan
		Pelayanan tidak pilih kasih	Adil dalam pelayanan
		Kualitas	Kualitas Data dan Informasi
	RESPON	Tepat	Tepat penyelesaian keluhan
		Penguasaan Tugas	Menguasai tugas
		Cepat dan Tanggap	Cepat dan Tanggap dalam bekerja
	PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN	mampu bekerja	Mampu menjalankan tugas
		mampu melaksanakan tugas	Tertanggungjawab terhadap pekerjaan
		Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan	Meningkatnya pengetahuan dan keterampilan
	PERILAKU	Sopan kepada konsumen	Ramah dan bersahabat
		Melayani dengan baik	Tanggap keinginan konsumen
		Pelayanan pribadi pada konsumen	Memberikan pelayanan pribadi
	KEJUJURAN	Kejujuran dalam bekerja	Jujur dalam setiap tindakan
		Mempercaya pegawai	Dapat dipercaya dalam menjalankan tugas
		Kejujuran dalam hal keuangan	Jujur mengelolah keuangan
	JAMINAN KEAMANAN	Jaminan pelayanan	Jaminan pegawai kepada anggota
		Memberikan jaminan hukum	Kepastian hukum yang jelas kepada anggota
		Jaminan perasaan aman	Perasaan aman saat transaksi
	AKSES / KEMUDAHAN	Memberikan pelayanan pengaduan	Mudah untuk mengadakan kontak
		Pendekatan menyeluruh	Pendekatan kepada masyarakat
		Prosedur akses	Kejelasan akses
	KOMUNIKASI	Pandai memikat konsumen	Mampu berkomunikasi
		Pandai berpikir	Mampu memberikan aspirasi dan keinginan masyarakat
		Rajin memberikan berita yang actual	Memberikan informasi baru
EMPATI	Memenuhi kebutuhan konsumen	Apa yang dibutuhkan masyarakat	
	Memberikan layanan yang memuaskan	Kepuasan penerimaan pelayanan	
	Layanan yang sesuai kebutuhan	Memberikan pelayanan yang menjadi keinginan masyarakat.	

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

## E. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti sendiri dengan dibantu oleh tim kerja yang sebelumnya dilakukan *briefing teknik* pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti.

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

### 1. Observasi (pengamatan)

Peneliti langsung melakukan pengamatan terhadap karyawan di kantor pusat Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Peneliti mengamati aktifitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan terhadap anggota koperasi, tidak saja di unit pelayanan simpan pinjam tetapi juga di beberapa unit/bagian yang melakukan pelayanan konsultasi, pelayanan informasi, dan lain-lain. Peneliti juga mengamati lokasi sekitar kantor pusat, bangunan kantor pusat, sarana prasarana kantor pusat, serta akses masuk ke kantor pusat. Pengamatan ini memberikan gambaran-gambaran awal penelitian dalam penelitian ini.

### 2. *Indepth interview* (Wawancara Mendalam)

Peneliti melakukan pengumpulan data tambahan dengan mewawancarai beberapa responden yang bisa mewakili unit/bagian yang diteliti. Selain itu juga peneliti mewawancarai beberapa orang diluar responden yaitu pengurus, pengawas dan *general manager* Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, dan juga beberapa eks anggota yang berhenti atas permintaan sendiri, beberapa masyarakat sekitar kantor pusat Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, dan manager/pengurus koperasi beberapa koperasi lain di kota Lewoleba. Dalam

wawancara ini peneliti mendapatkan tambahan data dan informasi yang digunakan dalam bahasan penelitian ini.

### 3. Kuesioner.

Kuesioner dipakai peneliti sebagai instrumen pokok dalam penelitian ini untuk diolah dan dianalisis secara statistik. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data pokok dalam penelitian ini karena :

- a. Kuesioner dapat memberikan informasi yang relevan untuk penelitian ini.
- b. Kuesioner dapat memberikan informasi atau data yang valid dan reliable.

Kuesioner yang disebar ke karyawan berisi tiga bagian sesuai dengan variabel yang diteliti oleh peneliti yaitu bagian-bagian yang meneliti tentang motivasi kerja karyawan, kemampuan kerja karyawan dan kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Bagian-bagian tersebut dijadikan dalam satu bagian kuesioner sehingga tidak menyulitkan responden.

Dalam pengisian kuesioner, karyawan mendapatkan arahan langsung dari pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba untuk keseriusan pengisian dan pengumpulan kuesioner, sehingga kuesioner penelitian dapat memberikan informasi atau data yang dapat diandalkan dalam penelitian ini.

### 4. Dokumentasi

Peneliti mendokumentasikan beberapa data responden dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* berupa data pengurus, pengawas, karyawan dan

anggota koperasi, sejarah, visi misi dan program kerja, aktifitas kegiatan kantor dan beberapa data lain yang digunakan untuk mendukung analisis dan bahasan penelitian ini. Selain itu peneliti mendapatkan dokumentasi data koperasi secara keseluruhan di Kabupaten Lembata di Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian Perdagangan kabupaten Lembata, dan juga dokumentasi lain di media cetak dan elektronik yang ada di kota Lewoleba Kabupaten Lembata.

#### F. Reliabelitas dan Validitas Instrumen

Reliabilitas alat ukur berhubungan dengan *error measurement* yaitu sejauh mana terjadi inkonsistensi hasil pengukuran apabila pengukuran dilakukan secara berulang dengan menggunakan subyek yang sama. Reliabilitas instrumen adalah kelayakan ukuran-ukuran yang diperoleh dari instrumen sebagai suatu alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan sebelum instrumen-instrumen atau item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini dipergunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel (layak) jika responden pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang dipilih, mampu memahami dan mampu memberikan jawaban terhadap item-item yang terdapat dalam instrumen penelitian ini. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini.

Muslimin (202:82) mengatakan bahwa Validitas Instrumen adalah ukuran sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sementara Alhusin (2003:335) mengatakan bahwa sebuah test (instrumen) dikatakan valid jika test tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji

validitas yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Uji Korelasi Produk Momen Pearson* (Validitas Konstruk) yaitu pengujian validitas terhadap item (pertanyaan) dengan pengertian secara umum bahwa sebuah item (pertanyaan) dapat dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kerlinger (2002:736) yang mengatakan bahwa kelebihan validasi konstruk ini adalah perhatian yang terutama dicurahkan pada teori, konstruk teoritis dan telaah empiris ilmiah yang meliputi pengujian relasi yang dihipotesakan.

Untuk mengetahui valid dan reliabelnya sebuah instrumen penelitian (kuesioner), dilakukan pengujian secara menyeluruh pada item-item pertanyaan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sebuah instrumen penelitian dinyatakan valid jika item pertanyaan penyusun instrumen (kuesioner) tersebut memiliki koefisien korelasi yang signifikan (nilai signifikansi kurang dari  $\alpha = 0,05$ ) dan koefisien korelasi tersebut positif lebih besar daripada 0,3. Dan dikatakan reliabel jika Alpha Cronbach hasil penghitungan lebih besar daripada 0,6. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini:

## 1. Uji Validitas

### a. Variabel Motivasi Kerja (X1)

Variabel motivasi kerja (X1) tersusun atas 3 (tiga) buah dimensi, di mana tiap dimensi tersusun atas beberapa buah indikator (item pertanyaan). Uji validitas dilakukan pada masing-masing dimensi. Hasil



pengujian validitas variabel Motivasi Kerja (X1) dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4  
Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X1)

NO	Dimensi	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
1	Motif	0,928	0,000	Valid
2	Harapan	0,959	0,000	Valid
3	Insentif	0,896	0,000	Valid

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan Tabel 3.4, dapat dijelaskan bahwa semua dimensi variabel motivasi kerja (X1) memiliki koefisien korelasi yang positif dan signifikan dimana signifikansinya kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Kerja sudah valid.

b. Variabel Kemampuan Kerja (X2)

Variabel kemampuan kerja (X2) tersusun atas 5 (lima) buah dimensi, di mana tiap dimensi tersusun atas beberapa buah indikator (item pertanyaan). Uji validitas dilakukan pada masing-masing dimensi. Hasil pengujian validitas variabel kemampuan kerja (X2) dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5  
Uji Validitas Variabel Kemampuan Kerja (X2)

NO	Dimensi	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
1	Pengetahuan	0,822	0,000	Valid
2	Keterampilan	0,845	0,000	Valid
3	Konsep Diri Dan Nilai	0,824	0,000	Valid
4	Karakteristik Pribadi	0,831	0,000	Valid
5	Motiv	0.897	0,000	Valid

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan Tabel 3.5, dapat dijelaskan bahwa semua dimensi variabel Kemampuan Kerja (X2) memiliki koefisien korelasi yang positif dan signifikan, dimana signifikansinya kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja sudah valid.

c. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel kualitas pelayanan (Y) tersusun atas 10 (sepuluh) buah dimensi, di mana tiap dimensi tersusun atas beberapa buah indikator (item pertanyaan). Uji validitas dilakukan pada masing-masing dimensi. Hasil pengujian validitas variabel kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6  
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

NO	Dimensi	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
1	Bukti Fisik	0,556	0,000	Valid
2	Keandalan	0,610	0,000	Valid
3	Respon	0,500	0,001	Valid
4	Pengetahuan dan Keterampilan	0,828	0,000	Valid
5	Perilaku	0,772	0,000	Valid
6	Kejujuran	0,813	0,000	Valid
7	Jaminan/Kemanan	0,699	0,000	Valid
8	Akses/Kemudahan	0,609	0,000	Valid
9	Komunikasi	0,687	0,000	Valid
10	Empat	0,763	0,000	Valid

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan Tabel 3.6, dapat dijelaskan bahwa semua dimensi variabel kemampuan kerja (X2) memiliki koefisien korelasi yang positif dan signifikan, dimana signifikansinya kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja sudah valid.

## 2. Uji keabilitas.

Kemudian, variabel-variabel tersebut diuji kehandalan atau reliabilitasnya. Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Hasil uji reliabilitas terhadap variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.7

Tabel 3.7  
Uji Reliabilitas Variabel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	18

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien Alpha Cronbach yang didapat 0,908, lebih dari 0,6. Sehingga dari pengujian ini dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel sudah reliabel dan dapat digunakan dalam kuesioner. Sumber data dapat dilihat pada lampiran 02 halaman 4-5.

### G. Cara Pengolahan dan Model Analisa Data

#### 1. Cara Pengolahan Data

Cara pengolahan data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap, yaitu:

- a. *Editing*, yaitu dari data yang telah dikumpulkan, dilakukan penilaian-penilaian untuk menjaga validitas, reabilitas dan akurasi.
- b. *Coding* dan *Scoring*, dari data yang telah diedit tersebut dilakukan pemberian kode dan skor sesuai dengan klasifikasi data yang telah ditentukan.
- c. *Entry data*, yakni dari data yang telah diedit serta diberi kode dan skor tersebut

## 2. Model Analisa Data

Data yang telah dikumpulkan, diolah dengan menggunakan Model Regresi Linier Berganda (*multiple regression analysis*). Model ini dipilih untuk mengetahui hubungan serta seberapa besar pengaruh variabel variabel bebas (*predictor*) dengan variabel terikat (*kriterium*).

Dalam penelitian ini, variabel penelitiannya terdiri dari tiga variabel, yaitu dua variabel bebas (*predictor*) yaitu Motivasi Kerja ( $X_1$ ), dan Kemampuan Kerja ( $X_2$ ), serta satu variabel terikat (*kriterium*) yaitu Kualitas Pelayanan ke Anggota ( $Y$ ).

Rumus regresi ganda yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2008:242) adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dalam penelitian ini pernyataan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y (\text{Kualitas Pelayanan}) = \beta_0 + \beta_1 \cdot \text{Motivasi Kerja} + \beta_2 \cdot \text{Kemampuan Kerja}$$

Dengan demikian dapat diketahui bahwa:

$$Y = \text{Kualitas Pelayanan ke Anggota}$$

$$\beta_0 = \text{konstanta}$$

$$\beta_1 = \text{koefisien } X_1$$

$$\beta_2 = \text{koefisien } X_2$$

$$X_1 = \text{Motivasi Kerja}$$

$$X_2 = \text{Kemampuan Kerja}$$

## H. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan pengujian hipotesisi penelitian, terlebih dahulu dilakukan tahapan uji syarat klasik. Uji syarat klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai model penjelas bagi pengaruh antar variabel.

Syarat-syarat yang dikehendaki dalam analisis regresi adalah sebagai berikut :

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas perlu dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas atau variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang terbaik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal. Suatu model dikatakan berdistribusi normal jika model tersebut menghasilkan grafik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (Santoso, 2001:212).

Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan melihat nilai *kolmogorov – smirnov* pada setiap variabel (Duwi Priyatno, 2009:40), dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Signifikansi  $> 0,05$ , maka data terdistribusi secara normal
- Signifikansi  $< 0,05$ , maka data tidak terdistribusi secara normal

### 2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya hubungan linear yang sempurna

atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan satu) antar variabel independen yaitu variabel motivasi kerja (X1) dengan variabel kemampuan kerja (X2). Jika terjadi korelasi yang tinggi, maka terjadi Multikolinieritas.

Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel bebas, karena koefisien regresi hasil estimasi dapat berfluktuasi dari sampel ke sampel, menjadi berisiko jika memakainya sebagai indikator kepentingan relatif variabel bebas.

Metode uji multikolinieritas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Variabel yang menyebabkan multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* yang lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari nilai 10 (Duwi Priyatno, 2009:150)

### 3. Uji Homoskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki ragam (*variance*) yang sama atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki ragam sama (bersifat homoskedastisitas). Peneliti melakukan pemeriksaan asumsi ini dengan menggunakan *uji korelasi rank Spearman*, yakni menguji korelasi antara variabel motivasi kerja (X1) dan kemampuan kerja (X2) dengan absolut galatnya.

### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu

pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas peneliti menggunakan teknik uji koefisien korelasi Spearman's rho, yaitu mengkorelasikan variabel motivasi kerja (X1) dan variabel kemampuan kerja (X2) dengan residualnya. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel motivasi kerja dan kemampuan kerja dengan residualnya memberikan signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas (Duwi Priyatno, 2009:160)

#### 5. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Peneliti melakukan uji autokorelasi dalam penelitian ini dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Nilai Durbin Watson yang didapat, kemudian dibandingkan dengan nilai d-tabel. Hasil perbandingan akan menghasilkan kesimpulan seperti kriteria sebagai berikut (Alhusin, 2003) :

- Jika  $DW < d_l$ , berarti terdapat autokorelasi positif
- Jika  $DW > (4 - d_l)$ , berarti terdapat autokorelasi negatif
- Jika  $d_u < DW < (4 - d_u)$ , berarti tidak terdapat autokorelasi
- Jika  $d_l < DW < (4 - d_u)$ , berarti tidak dapat disimpulkan
- Jika  $(4 - d_u) < DW < (4 - d_l)$ , berarti tidak dapat disimpulkan



Uji syarat klasik yang diolah dengan program komputer statistik “SPSS v 15 for windows”. Jika pengujian tersebut terpenuhi, maka pengujian hipotesis dengan menggunakan Model Regresi Linier Berganda (*multiple regression analysis*) dapat dilanjutkan (Manangkasi, 1998).

## I. Pengujian Hipotesis

Apabila syarat untuk ditelitinya suatu model regresi telah terpenuhi semua, maka langkah selanjutnya untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dilakukan analisis data dengan :

### 1. Uji t (Uji parsial)

Pengaruh parsial merupakan pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel-variabel bebas secara parsial / terpisah / sendiri terhadap variabel terikat. Dalam statistik pengaruh parsial digambarkan dengan uji t. Dalam konteks hipotesis penelitian ini, pengaruh parsial ditunjukkan dengan hipotesis yaitu variabel bebas 1 (Motivasi Kerja -  $X_1$ ) dan variabel bebas 2 (Kemampuan Kerja -  $X_2$ ) secara sendiri-sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan Y).

Formulasi  $H_0$  dan  $H_1$  adalah sebagai berikut :

$X_1$  :  $H_0$  :  $b_1 = 0$  artinya tidak ada pengaruh yang berarti antara variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

$X_1 : H_1 : b_1 \neq 0$  artinya ada pengaruh yang berarti antara variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

$X_2 : H_0 : b_2 = 0$  artinya tidak ada pengaruh yang berarti antara variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )

$X_2 : H_2 : b_2 \neq 0$  artinya ada pengaruh yang berarti antara variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )

Diterimanya hipotesis nol ( $H_0$ ) apabila memenuhi syarat sebagai berikut :  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ . Jika memenuhi syarat tersebut, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

## 2. Uji F (Uji secara simultan / serempak / bersama-sama)

Pengaruh simultan adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel-variabel bebas jika digabungkan terhadap variabel terikat. dalam istilah statistik pengaruh simultan sendiri digambarkan dengan uji F. Dalam konteks hipotesis penelitian ini, pengaruh simultan ditunjukkan dengan hipotesis yaitu variabel bebas 1 (Motivasi Kerja -  $X_1$ ) dan variabel bebas 2 (Kemampuan Kerja -  $X_2$ ) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan  $Y$ ).

Formulasi  $H_0$  dan  $H_1$  adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$  artinya tidak ada pengaruh yang berarti antara variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dan variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) secara simultan / serempak/ bersama sama terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )

$H_1 : b_1, b_2 \neq 0$  artinya ada pengaruh yang berarti antara variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dan variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) secara simultan / serempak / bersama sama terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

Diterimanya hipotesis nol ( $H_0$ ) apabila memenuhi syarat sebagai berikut :  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ .  $F_{tabel}$  adalah *level of significant* ( $=0,05$ ). Jika nilai  $F_{hitung}$  lebih kecil sama dengan  $0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

## BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba

#### 1. Sejarah Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba

Sejarah Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang kemudian lebih dikenal dengan nama **Kopdit Ankara**, dimulai pada tahun 1988 dari inisiatif Bapak Karolus Tue Ledjab, Spd dan Bapak Pius Suban Raya. Inisiatif dari kedua orang tersebut berawal dengan kepedulian yang sama terhadap kondisi saudara-saudara, tetangga dan lain-lain dimana tingkat kehidupan, harga kebutuhan bahan pokok dan pembiayaan sekolah anak-anak masih sangat sulit. Inilah yang menginspirasi sebuah nama “Aneka Karya” yang nantinya menjadi milik semua orang tanpa batas agama, golongan, suku, pekerjaan dan lain-lain. Dasar inilah yang akhirnya melahirkan sebuah badan usaha yang mulai menjalankan usahanya pada tanggal 10 Januari 1988. Pada awal mulai usaha, anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba berjumlah 32 (tiga puluh dua) orang.

Sejak awal tumbuhnya sebuah benih usaha Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba dengan berbagai kondisi yang mengitarinya, akhirnya mendapat legalitas formal berbadan hukum dengan Nomor : BH. No. 37/PAD/KWK.24/VIII/1997. Dengan demikian dalam masa hidupnya Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba sejak berdiri, sudah melewati usia 22 tahun.

## 2. Visi, Misi dan Program Kerja

Berdasarkan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang menggariskan tujuan adanya koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya alam rangka usaha menggolong terlaksananya anggota yang sejahtera, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 serta menambah pengetahuan tentang Koperasi (pasal 4 ; a dan b). Untuk tujuan tersebut, maka koperasi menyelenggarakan usaha simpan pinjam. Sebagai implementasi dari upaya pencapaian tujuan, Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba merumuskan visi, misi dan program kerja.

### a. Visi

Gerakan dari usaha pelayanan keuangan yang dikelola berdasarkan prinsip – prinsip koperasi menerapkan asas swadaya, setia kawan dan kualitas anggota melalui pendidikan.

### b. Misi

Memperoleh kecintaan berkoperasi kredit melalui pendidikan dan pelayanan keuangan dengan melakukan usaha yang sehat, aman dan profesional untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan para anggota.

### c. Program Kerja

Dalam rangka pencapaian misi tersebut, Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba menetapkan saran – saran prioritas sebagai berikut :

- 1) Menetapkan sistem manajemen utama yang profesional serta sistem pengawasannya.
- 2) Meningkatkan dan mengembangkan usaha pelayanan keuangan yang mandiri serta sehat, kokoh, kuat dan aman.
- 3) Melaksanakan dan mengembangkan pendidikan dan pelatihan bagi calon anggota, pengurus eksekutif serta secara berkesinambungan untuk menambah wawasan perkoperasian kredit.
- 4) Membentuk pos pelayanan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba di wilayah-wilayah strategis yang bertujuan untuk pendekatan pelayanan. Status pos pelayanan sebagai strategi membangun cabang dengan sistem jaringan struktur yang kuat.
- 5) Membina hubungan baik dengan pemerintah dalam rangka memperkuat usaha dan mempertahankan eksistensi dalam mengembangkan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba di Lembata.

### **3. Perkembangan Keanggotaan dan Usaha**

Untuk tiga tahun terakhir, kondisi pertumbuhan anggota dan usaha simpan pinjam Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mengalami kecenderungan meningkat secara signifikan seiring dengan perkembangan waktu. Pada Tahun 2007, jumlah anggota sebanyak 7.301 orang, pada tahun Akhir tahun 2009 meningkat menjadi 11.248 atau meningkat sebesar 54,06 % dalam kurun waktu 3 tahun. Sementara itu, dari total anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba pada tahun 2009 sebanyak 11.248 orang, 6.451 orang merupakan anggota kategori petani dan buruh atau sebesar 57,35 % total

anggota tahun 2009. Sedangkan sisanya tersebar untuk kategori wiraswasta, pegawai / guru dan kategori lain-lain. Bila dilihat angka pertumbuhan anggota, dari tahun 2007-2009, pertumbuhan yang terjadi pada tahun 2008 yaitu sebesar 23,21 %, dan tahun 2009 sebesar 15,47. Secara rinci komposisi dan pertumbuhan keanggotaan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba berdasarkan kategori lapangan usaha anggota, dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1  
 Komposisi Dan Pertumbuhan Keanggotaan Koperasi Kredit  
 Aneka Karya Lewoleba.

Jenis Pekerjaan	2007		2008		2009	
	Jml Anggota (org)	%	Jml Anggota (org)	%	Jml Anggota (org)	%
Petani / Buruh	4.575	62,66	5.662	59,55	6.451	57,35
Wiraswasta	976	13,37	1.343	14,12	1.515	13,47
Pegawai / Guru	700	9,59	1.034	10,88	1.457	12,95
Lain-lain	1.050	14,38	1.469	15,45	1.825	16,23
<b>Jumlah</b>	<b>7.301</b>	<b>100</b>	<b>9.508</b>	<b>100</b>	<b>11.248</b>	<b>100</b>
<b>Pertumbuhan (%)</b>						
Petani / Buruh	4.575	-	5.662	19,20	6.451	12,23
Wiraswasta	976	-	1.343	27,33	1.515	11,35
Pegawai / Guru	700	-	1.034	32,30	1.457	29,03
Lain-lain	1.050	-	1.469	28,52	1.825	19,51
<b>Jumlah</b>	<b>7.301</b>	<b>-</b>	<b>9.508</b>	<b>23,21</b>	<b>11.248</b>	<b>15,47</b>

Sumber data : Data Sekunder yang diolah, 2010.

Memperhatikan pertumbuhan anggota yang cenderung naik dari waktu ke waktu, merupakan tanda-tanda pertumbuhan sekaligus meningkatnya kesadaran masyarakat untuk hidup dan membangun ekonominya melalui koperasi. Dengan semangat kekeluargaan dan prinsip-prinsip koperasi

umumnya, Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba telah menjalankan usaha dengan tetap fokus pada kebutuhan para anggota.

## B. Gambaran Umum Responden Penelitian

Populasi pada lokasi yang dilakukan penelitian di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba adalah sebanyak 55 orang. Seluruhnya diberikan kuesioner untuk di isi dan sebanyak 50 kuesioner yang dikembalikan. Dari 50 kuesioner tersebut di pilih kuesioner sebanyak 48 kuesioner sesuai sampel dengan memperhatikan keterwakilan responden pada bagian/unit.

Responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden, yaitu berdasarkan jenis kelamin, Pendidikan, usia dan lama masa kerja sebagai Karyawan pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Hal tersebut dapat dilihat pada uraian karakteristik responden berikut ini:

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki-Laki	17	42,5
Perempuan	23	57,5
Total	40	100

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010



Dari Tabel 4.2 di atas dapat diidentifikasi bahwa dari total 40 responden dalam penelitian ini, jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki yaitu responden perempuan sebanyak 23 responden (57,5 %) sementara responden laki-laki sebanyak 17 responden (42,5 %)

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenjang Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dan jenjang pendidikan, dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenjang Pendidikan

Jenis Kelamin	Jenjang Pendidikan			
	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana
Laki-Laki	1	8	2	6
Perempuan	-	12	4	7
Jumlah	1 (2,5 %)	20 50 %	6 15 %	13 32,5 %

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat juga diketahui bahwa mayoritas responden Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba berpendidikan SLTA, yaitu sebanyak 20 responden (50 %). Tapi apabila responden yang berpendidikan Sarjana Muda (Diploma) dan sarjana, di gabung maka jumlah responden yang berpendidikan diatas SLTA adalah sejumlah 19 responden (47,5 %).

Dari data diatas juga dapat juga diketahui bahwa mayoritas responden Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang berpendidikan SLTA, paling

banyak didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 12 responden.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia, dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Jenis Kelamin	Interval Usia (Tahun)						
	21-23	24-26	27-29	30-33	34-37	38-40	41-43
Laki-Laki	-	3	6	1	-	6	1
Perempuan	5	4	4	4	2	-	4
Jumlah	5 (12,5 %)	7 (17,5 %)	10 25 %	5 12,5 %	2 5 %	6 15 %	5 12,5 %

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat juga diketahui bahwa mayoritas responden karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, yang berada pada interval usia 27 – 29 tahun lebih banyak dari interval usia responden yang lain yaitu sebanyak 10 orang (25 %), diikuti oleh responden yang berusia 24-26 tahun sebanyak 7 orang (17,5 %).

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Masa Kerja

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dan masa kerja, dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5  
 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Masa Kerja

Jenis Kelamin	Interval Masa Kerja (Tahun)							
	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15	16-18	19-21	≥22
Laki-Laki	10	6	1	-	-	-	-	-
Perempuan	14	3	1	3	1	-	-	1
Jumlah	24 (60 %)	9 (22,5 %)	2 5 %	3 (7,5 %)	1 (2,5 %)	- (0 %)	- (0 %)	1 (2,5%)

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas diketahui bahwa Jumlah responden karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang mempunyai masa kerja lebih sedikit (1 – 3 tahun), mempunyai jumlah lebih banyak yaitu sebanyak 24 orang (60 %) dan dari jumlah tersebut, jumlah responden perempuan yang lebih banyak yaitu 14 responden.

Dari data tersebut diatas juga, diketahui bahwa responden karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang mempunyai masa kerja lebih dari 7 tahun pada interval masa kerja tersebut diatas, baik itu yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan, dengan jumlah responden yang lebih sedikit.

#### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenjang Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan usia dan jenjang pendidikan, dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenjang Pendidikan

Interval Usia (Tahun)	Jenjang Pendidikan			
	SLTP	SLTA	D3	S1
21 – 23	-	3	1	1
24 – 26	-	1	3	3
27 – 29	1	2	2	5
30 – 33	-	4	-	2
34 – 37	-	2	-	-
38 – 40	-	4	-	2
41 – 43	-	4	-	-
Jumlah	1	20	6	13

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas diketahui bahwa jumlah responden karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang mempunyai jenjang pendidikan S1, lebih banyak berusia muda (produktif) yaitu usia 27-29 tahun yaitu sebanyak 5 responden, sementara jumlah responden yang paling sedikit adalah responden yang mempunyai jenjang pendidikan SLTP yaitu sebanyak 1 responden.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan usia dan Masa Kerja.

Komposisi responden berdasarkan usia dan masa kerja dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Masa Kerja

Interval Usia (Tahun)	Interval Masa Kerja (Tahun)							
	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15	16-18	19-21	≥22
21 – 23	5	-	-	-	-	-	-	-
24 – 26	7	-	-	-	-	-	-	-
27 – 29	8	2	-	-	-	-	-	-
30 – 33	1	2	1	1	-	-	-	-
34 – 37	1	1	-	-	-	-	-	-
38 – 40	2	4	-	-	-	-	-	-
41 – 43	-	-	1	2	1	-	-	1

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas diketahui bahwa jumlah responden karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba paling banyak adalah yang mempunyai masa kerja 1-3 tahun adalah responden yang berusia yaitu 27 – 29 tahun, yaitu sebanyak 8 responden, sementara pada interval usia yang lain dan interval masa kerja yang lain jumlah respondennya lebih sedikit.

#### 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Masa Kerja.

Komposisi responden berdasarkan jenjang pendidikan dan masa kerja dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan dan Masa Kerja

Jenjang Pendidikan	Interval Masa Kerja (Tahun)							
	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15	16-18	19-21	≥22
SLTP	1	-	-	-	-	-	-	-
SLTA	7	6	2	3	1	-	-	1
D3	5	-	-	-	-	-	-	-
S1	10	3	-	-	-	-	-	-

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas diketahui bahwa Jumlah responden karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang mempunyai jenjang pendidikan S1, lebih banyak yang mempunyai masa kerja pada 1-3 tahun.

### C. Pengujian Asumsi Model Regresi

Sebelum dilakukan pengujian hipotesa, langkah yang dilakukan adalah adalah pengujian asumsi yang melandasi model regresi untuk mengetahui apakah model regresi yang didapatkan merupakan model regresi yang baik dan efisien. Pengujian asumsi model regresi meliputi uji asumsi normalitas, non-multikolinieritas, homoskedastisitas, dan non-autokorelasi. Uraian dari perhitungan pengujian asumsi model regresi dapat dilihat sebagai berikut :

#### 1. Pengujian Asumsi Normalitas

Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika galat atau residual yang disebabkan oleh model regresi berdistribusi normal. Untuk menguji asumsi ini, dapat digunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji asumsi normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9  
Uji Asumsi Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.102	40	.200(*)	.956	40	.125
* This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

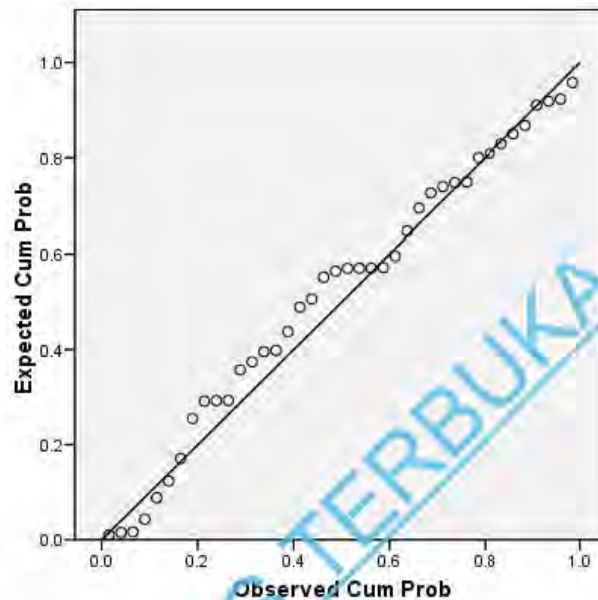
Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan pengujian Kolmogorov-Smirnov di atas, didapatkan koefisien Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,102 dan nilai signifikansi sebesar 0,200, dimana nilai signifikansi tersebut lebih besar dari pada  $\alpha = 0,05$ . Dari pengujian tersebut ditunjukkan bahwa galat atau residual memiliki distribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas galat telah terpenuhi.

Jika nilai *unstandardized residual* atau nilai galat dituangkan dalam sebuah grafik P-P Plot, maka terlihat bahwa plot dari galat tersebut membentuk suatu pola yang mendekati garis lurus seperti pada gambar 4.1. Pola seperti pada gambar 4.1 mengindikasikan bahwa galat memiliki distribusi normal karena plot dari galat tersebut membentuk pola garis lurus.

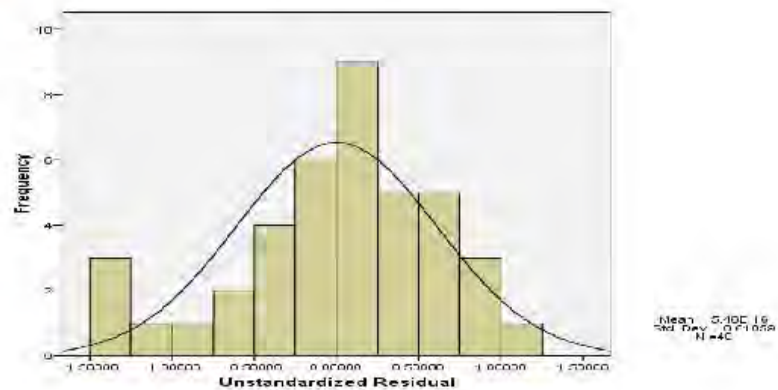
Gambar 4.1  
Grafik P-P Plot Uji Asumsi Normalitas

Normal P-P Plot of Unstandardized Residual



Dan jika nilai galat dikelompokkan dalam sebuah histogram, maka galat-galat tersebut akan membentuk suatu pola kurva distribusi normal, yakni galat tersebut mengelompok pada bagian tengah dengan titik puncaknya berada pada rata-rata sama dengan 0,000 seperti pada gambar 4.2 berikut :

Gambar 4.2  
Histogram Uji Asumsi Normalitas





Dari pengujian asumsi ini, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi.

## 2. Pengujian Asumsi Non-Multikolinieritas

Untuk mendeteksi adanya tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai VIF >10 maka menunjukkan adanya multikolinieritas. Dan apabila sebaliknya VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji asumsi multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10**  
**Uji Asumsi Multikolinieritas**

		Coefficients										
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics			
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
Model 1	(Constant)	3,830	,906		4,229	,000						
	Motivasi Kerja	,183	,082	,302	2,243	,031	,439	,346	,289	,913	1,096	
	Kemampuan	,378	,111	,461	3,421	,002	,550	,490	,441	,913	1,096	

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari hasil perhitungan pada di Tabel 4.10 masing-masing variabel menunjukkan nilai VIF yang tidak lebih dari nilai 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terjadi multikolinieritas telah terpenuhi.

## 3. Pengujian Asumsi Homoskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki ragam (*variance*) yang sama atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki ragam sama (bersifat homoskedastisitas). Pemeriksaan asumsi ini dapat dilakukan dengan menggunakan *uji korelasi rank Spearman*, yakni

menguji korelasi antara variabel bebas dengan absolut galatnya. Hasil uji dengan metode rank Spearman dapat dilihat pada Tabel 4.11

**Tabel 4.11**  
**Uji Asumsi Homoskedastisitas**

Correlations					
			Motivasi Kerja	Kemampuan Kerja	ABS_RES
Spearman's rho	Motivasi Kerja	Correlation Coefficient	1,000	,302	-,120
		Sig. (2-tailed)	.	,058	,461
		N	40	40	40
	Kemampuan Kerja	Correlation Coefficient	,302	1,000	-,136
		Sig. (2-tailed)	,058	.	,404
		N	40	40	40
	ABS_RES	Correlation Coefficient	-,120	-,136	1,000
		Sig. (2-tailed)	,461	,404	.
		N	40	40	40

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan pada Tabel 4.11 di atas, diketahui bahwa untuk variabel motivasi kerja, Korelasi Rank Spearmannya adalah -0,120 dan signifikansinya adalah 0,461. Sedangkan variabel kemampuan kerja, Korelasi Rank Spearmannya adalah -0,136 dan signifikansinya adalah 0,404. Pengujian asumsi ini dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi kedua variabel bebas lebih besar dari pada  $\alpha = 0,05$ . Dari pengujian ini dapat disimpulkan bahwa asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

#### 4. Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi penelitian ini terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu

pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas peneliti menggunakan teknik uji koefisien korelasi Spearman's rho, yaitu mengkorelasikan variabel motivasi kerja (X1) dan variabel kemampuan kerja (X2) dengan residualnya. Hasil uji asumsi non-autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.12.

**Tabel 4.12**  
**Uji Asumsi Non- Heteroskedastisitas**

Correlations					
		Unstandardized Residual	MOTIVASI KERJA	KEMAMPUAN KERJA	
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.018	.035
		Sig. (2-tailed)	.	.913	.829
		N	40	40	40
		MOTIVASI KERJA	Correlation Coefficient	.018	1.000
		Sig. (2-tailed)	.913	.	.058
		N	40	40	40
KEMAMPUAN KERJA	KEMAMPUAN KERJA	Correlation Coefficient	.035	.302	1.000
		Sig. (2-tailed)	.829	.058	.
		N	40	40	40

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan pada Tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel independent motivasi kerja adalah 0,913 dan kemampuan kerja adalah 0,829. Dengan demikian dari hasil output di atas dapat dilihat bahwa korelasi antara variabel Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja dengan Unstandardized Residual memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Karena

signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

5. Pengujian Asumsi Non-Autokorelasi

Untuk menguji adanya autokorelasi, digunakan statistik uji Durbin-Watson. Hasil uji asumsi non-autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

**Tabel 4.13**  
**Uji Asumsi Non-Autokorelasi**

Model Summary										
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Durbin-Watson	
						F Change	df1	df2		sig. F Change
Model 1	,622 <sup>a</sup>	,386	,353	,62688	,386	11,656	2	37	,000	1,618

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Nilai Durbin Watson kemudian dibandingkan dengan nilai d-Tabel.

Diketahui :

- N = 40
- K = 2
- $d_l = 1,39$
- $d_u = 1,60$
- Dari hasil analisis, diperoleh nilai DW-test (DW) adalah 1,618.

Berarti :  $1,60 < 1,618 < (4 - d_u = 2,40)$ , yang mengindikasikan bahwa tidak terdapat autokorelasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi antar galat dan asumsi non-autokorelasi telah terpenuhi.

D. Analisis Data Penelitian

Proses analisis data pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba baik secara simultan maupun parsial. Selain itu, dari hasil analisis data juga dapat digali informasi lebih jauh seberapa besar pengaruh variabel bebas dan variabel bebas mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.

Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS, didapatkan hasil analisis regresi sebagai berikut :

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

	Variables Entered	Variables Removed	Method
Model 1	Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Model Summary<sup>a</sup>**

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
Model 1	,622 <sup>a</sup>	,386	,353	,62688	,386	11,650	2	37	,000	1,618

- a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja
- b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA<sup>b</sup>

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Model	1	Regression	9,156	2	4,578	11,650	,000 <sup>a</sup>
		Residual	14,540	37	,393		
		Total	23,696	39			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
Model	1	(Constant)	3,830	,906		4,229	,000					
		Motivasi Kerja	,183	,082	,302	2,243	,031	,439	,346	,289	,913	1,096
		Kemampuan Kerja	,378	,111	,461	3,421	,002	,550	,490	,441	,913	1,096

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Collinearity Diagnostics<sup>c</sup>

			Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
Dimension					(Constant)	Motivasi Kerja	Kemampuan Kerja
Model	1	1	2,974	1,000	,00	,00	,00
		2	,019	12,384	,09	,99	,12
		3	,007	20,894	,91	,00	,88

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7,1924	9,0915	8,1400	,48453	40
Residual	-1,41113	1,05347	,00000	,61059	40
Std. Predicted Value	-1,956	1,964	,000	1,000	40
Std. Residual	-2,251	1,681	,000	,974	40

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel

4.14 di bawah ini :

Tabel 4.14  
Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien $\beta$	$t_{hitung}$	Sig.	Keterangan
Constant	3,830	4,229	0,000	Signifikan
Motivasi Kerja (X1)	0,183	2,243	0,031	Signifikan
Kemampuan Kerja (X2)	0,378	3,421	0,002	Signifikan
$\alpha$ = 0,05				
R = 0,622				
Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) = 0,386				
F-hitung = 11,650				
F-Tabel = 3,252				
Signifikansi = 0,000				
t-Tabel = 2,026				

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Model regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,830 + 0,183 X1 + 0,378 X2$$

dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

$\beta_0$  = 3,830

$\beta_1$  = 0,183

$\beta_2$  = 0,378

X1 = Motivasi Kerja

X2 = Kemampuan Kerja

Berdasarkan pada tabel ringkasan analisis regresi di atas, terlihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai yang signifikan. Interpretasi model regresi di atas adalah sebagai berikut :

1.  $\beta_0 = 3,830$

Nilai konstan ini menunjukkan bahwa apabila motivasi kerja (X1) dan kemampuan kerja (X2) bernilai konstan dengan kondisi yang sekarang atau tidak dilakukan upaya-upaya peningkatan, maka koefisien kualitas pelayanan kepada anggota bernilai sebesar 3,830.

2.  $\beta_1 = 0,183$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kenaikan 1 poin pada variabel motivasi kerja dan variabel yang lain dianggap tetap atau sama dengan 0, maka akan terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 0,183.

3.  $\beta_2 = 0,378$

Koefisien regresi ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kenaikan 1 poin pada variabel kemampuan kerja dan variabel yang lain dianggap tetap atau sama dengan 0, maka akan terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 0,378.

Berdasarkan pada Tabel 4.14, model regresi tersebut memiliki koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,386. Hal ini berarti bahwa model regresi yang didapatkan mampu menjelaskan pengaruh antara variabel motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba sebesar 38,6 % dan sisanya sebesar 61,4 % dijelaskan



oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini (di luar model penelitian).

E. Uji Hipotesis Koefisien Model Regresi

Model regresi yang telah didapatkan diuji terlebih dahulu baik secara simultan dan secara parsial. Pengujian model regresi secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F atau ANOVA dan pengujian model regresi secara parsial dilakukan dengan uji t.

1. Uji Model Regresi Secara Simultan

Pengujian secara simultan dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen (Variabel Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja) yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan secara serempak. Semua variabel tersebut diuji secara serentak dengan menggunakan uji F atau ANOVA. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS, didapatkan hasil uji F yang dapat dilihat pada Tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15.  
Uji Model Regresi Secara Simultan

		ANOVA <sup>b</sup>					
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Model	1	Regression	9,156	2	4,578	11,650	,000 <sup>a</sup>
		Residual	14,540	37	,393		
		Total	23,696	39			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian koefisien model regresi secara simultan disajikan dalam Tabel 4.16 sebagai berikut :

Tabel 4.16.  
Uji Hipotesis Model Regresi Secara Simultan

Hipotesis	Nilai	Keputusan
$H_0 : \beta_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Variabel Kualitas Pelayanan)  $H_1 : \beta_i \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Variabel Kualitas Pelayanan)  $\alpha = 0,05$	$F = 11,650$ $Sig. = 0,000$ $F_{Tabel} = 3,252$	Tolak $H_0$

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan Tabel 4.16, pengujian hipotesis model regresi secara simultan atau secara serentak menggunakan uji F didapatkan nilai  $F_{hitung} = 11,650$ . Di dalam Tabel distribusi F, didapatkan nilai  $F_{Tabel}$  dengan *degrees of freedom* (df)  $n_1 = 2$  dan  $n_2 = 37$  adalah sebesar 3,252. Jika nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{Tabel}$ , maka  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada  $F_{Tabel}$  ( $11,650 > 3,252$ ). Selain itu, pada Tabel 5.16 juga didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$  maka nilai signifikansi kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan  $H_0$  ditolak pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.

## 2. Uji Model Regresi Secara Parsial

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan atau tidak. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan uji  $t$ , yakni dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{Tabel}$ . Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha = 0,05$ . Pengujian model regresi secara parsial adalah sebagai berikut :

### a. Variabel Motivasi Kerja (X1)

Berdasarkan ringkasan analisis regresi Tabel 4.14, pengujian hipotesis koefisien regresi variabel motivasi kerja (X1) dapat dituliskan dalam Tabel 4.17.

Tabel 4.17  
Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel Motivasi Kerja (X1)

Hipotesis	Nilai	Keputusan
$H_0 : \beta_1 = 0$ (Variabel Motivasi Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan)  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ (Variabel Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan)  $\alpha = 0,05$	$t = 2,243$  <i>Sig.</i> = 0,031  $t_{Tabel} = 2,026$	Tolak $H_0$

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Variabel motivasi kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0,183. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS, didapatkan statisitik uji t sebesar 2,243 dengan nilai signifikansi sebesar 0,031. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar dari pada  $t_{Tabel}$  ( $2,243 > 2,026$ ) dan juga nilai signifikansi lebih kecil dari pada  $\alpha = 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

b. variabel Kemampuan Kerja (X2)

Berdasarkan ringkasan analisis regresi Tabel 4.14, pengujian hipotesis koefisien regresi variabel kemampuan kerja (X2) dapat dituliskan dalam Tabel 4.18.

Tabel 4.18  
 Uji Hipotesis Koefisien Regresi Variabel Kemampuan Kerja (X2)

Hipotesis	Nilai	Keputusan
$H_0 : \beta_2 = 0$ (Variabel Kemampuan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan) $H_1 : \beta_2 \neq 0$ (Variabel Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan) $\alpha = 0,05$	$t = 3,421$ Sig. = 0,002 $t_{Tabel} = 2,026$	Tolak $H_0$

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Variabel kemampuan kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0,378. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS, didapatkan statistik uji  $t$  sebesar 3,421 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar dari pada  $t_{Tabel}$  ( $3,421 > 2,026$ ) dan juga nilai signifikansi lebih kecil dari pada  $\alpha = 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

## F. PEMBAHASAN

### 1. Variabel Motivasi Kerja

Motivasi kerja terdiri dari tiga dimensi, yaitu (1) Motif, (2) Harapan, (3) Insentif. Bahasan terhadap jawaban responden untuk masing-masing dimensi diatas adalah sebagai berikut :

## a. Dimensi Motif

Dimensi motif terdiri atas indikator alasan bekerja, peluang berkembang, rasa aman dan nyaman, fasilitas kerja, setia kawan, perlakuan kerja, pengakuan atas prestasi.

Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi motif dapat dilihat pada Tabel 4.19

Tabel 4.19  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Motif  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Alasan Bekerja	4,40	44,0
Peluang Berkembang	7,15	71,5
Pengakuan	6,95	69,5
Rasa Aman dan Nyaman	7,33	73,3
Fasilitas Kerja	7,23	72,3
Setia Kawan	7,45	74,5
Perlakuan Kerja	7,03	70,3
Pengakuan atas Prestasi	6,60	66,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator setia kawan yaitu sebesar 7,45 (74,5 %) dan nilai terendah ada pada indikator alasan bekerja yaitu sebesar 4,40 (44,0%). Kategori kedua angka tersebut masing-masing baik dan tidak baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini peneliti mendapatkan bahwa kesetiakawanan sosial, merupakan salah satu spirit dasar dari koperasi Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Hal ini berdasarkan sejarah pembentukannya yang didasarkan atas keprihatinan terhadap kondisi perekonomian keluarga sesama saudara yang cukup memprihatinkan, dimana hal ini kemudian tertuang didalam perumusan visinya yaitu gerakan dari usaha pelayanan keuangan yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip koperasi menerapkan asas swadaya, setia kawan dan kualitas anggota melalui pendidikan.

Sementara alasan bekerja semata-mata hanya untuk mencari uang yang adil dan layak, mempunyai nilai terendah yaitu 4,40 (44,0 %). Hal ini mengindikasikan bahwa motif para karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang bekerja, tidak semata-mata hanya karena uang/upah, tapi karena alasan-alasan lain yang seperti tertera pada Tabel 4.19

b. Dimensi Harapan

Dimensi harapan terdiri atas indikator kondisi kerja, keterlibatan kerja, disiplin waktu kerja, pemberian penghargaan, sifat kepemimpinan, empati kepemimpinan, jaminan pensiun.

Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi motivasi kerja dapat dilihat pada Tabel 4.20

Tabel 4.20  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Harapan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Kondisi Kerja	7,10	71,0
Keterlibatan Kerja	7,28	72,8
Disiplin Waktu Kerja	7,35	73,5
Pemberian Penghargaan	7,18	71,8
Sifat Kepemimpinan	7,10	71,0
Empati Kepemimpinan	7,08	70,8
Jaminan Pensiun	7,53	75,3

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa indikator jaminan pensiunan mempunyai nilai tertinggi yaitu 7,53 (75,3 %). Nilai tersebut adalah dalam kategori baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Hal ini mengindikasikan harapan terbesar dari para karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, berada pada jaminan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba terhadap masa tua (pensiun) para karyawan.

c. Dimensi Insentif

Dimensi insentif terdiri atas indikator perhatian, pencapaian kerja, imbalan kerja, tunjangan dan promosi.

Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi insentif dapat dilihat pada Tabel 4.21.



Tabel 4.21  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Insentif  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Perhatian	7,15	71,5
Pencapaian Kerja	7,35	73,5
Imbalan Kerja	6,98	69,8
Tunjangan	6,90	69,0
Promosi	7,08	70,8

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa indikator pencapaian kerja memiliki nilai tertinggi yaitu 7,35 (71,5) dibandingkan dengan nilai indikator yang lain. Kategori angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Pencapaian kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dalam mencapai prestasi kerja, karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba merasa senang dan bahagia karena pekerjaan tersebut sudah menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Hal ini mengindikasikan bahwa penempatan karyawan yang tepat pada bagian sesuai dengan minat, bakat dan kemampuannya, dapat memberikan perasaan senang dan bahagia dalam bekerja dan selanjutnya dapat meningkatkan pencapaian prestasi kerja yang maksimal.

Dari ketiga dimensi yang dibahas diatas, secara keseluruhan jawaban responden terhadap variabel motivasi kerja dapat dilihat pada Tabel 4.22

Tabel 4.22  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Tiga Dimensi dalam Motivasi Kerja  
(maksimum skor 10)

Dimensi	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Motif	6,77	67,7
Harapan	7,23	72,3
Insentif	7,09	70,9

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas, diketahui bahwa total skor yang dicapai untuk dimensi harapan pada variabel motivasi kerja mempunyai nilai terbesar yaitu 7,23 (72,3 %) dibandingkan dengan dimensi motif dan insentif. Kategori angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Hal ini memberikan gambaran bahwa harapan karyawan pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba cukup tinggi untuk membangkitkan motivasi kerja mereka. Hal ini karena jika seseorang karyawan menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu yang cukup besar, karyawan tersebut akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkan tersebut. Oleh karena itu, pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba agar tetap memperhatikan dan memenuhi harapan para karyawan terutama penempatan karyawan pada bagian-bagian sesuai dengan minat, bakat dan

kemampuan, sehingga memberikan perasaan senang dan bahagia dalam bekerja.

## 2. Variabel Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja terdiri dari lima dimensi, yaitu (1) Pengetahuan (2) Keterampilan (3) Konsep Diri dan Nilai (4) Karakteristik Pribadi (5) Motif. Bahasan terhadap jawaban responden untuk masing-masing dimensi diatas adalah sebagai berikut :

### a. Dimensi Pengetahuan.

Dimensi pengetahuan terdiri dari indikator kemampuan analisis, kemampuan konseptual dan keahlian. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi pengetahuan dapat dilihat pada Tabel 4.23

Tabel 4.23  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Pengetahuan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Kemampuan Analisis	8,30	83,0
Kemampuan Konseptual	7,80	78,0
Keahlian	8,50	85,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator keahlian yaitu sebesar 8,50 (85,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator kemampuan konseptual yaitu sebesar 7,80 (78,0 %). Kategori kedua angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kemampuan untuk bekerja secara profesional, memperluas, memanfaatkan dan mendistribusikan pengetahuan yang dimiliki untuk pekerjaan yang digeluti.

Sementara itu, kemampuan karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba untuk memahami sebuah situasi atau masalah secara konseptual, yaitu memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar, termasuk kemampuan mengidentifikasi pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

b. Dimensi Keterampilan.

Dimensi keterampilan terdiri dari indikator perhatian terhadap kebutuhan, inisiatif, pengaruh dan informasi. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi keterampilan dapat dilihat pada Tabel 4.24

Tabel 4.24  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Keterampilan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Perhatian Terhadap Kebutuhan	8,0	80,0
Inisiatif	8,30	83,0
Pengaruh	7,90	79,0
Informasi	8,20	82,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator inisiatif yaitu sebesar 8,30 (83,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator pengaruh yaitu sebesar 7,90 (79,0 %). Kategori kedua angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kemampuan untuk bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan tanpa menungguh perintah lebih dahulu.

Sementara itu kemampuan untuk membujuk, meyakinkan , mempengaruhi atau mengesankan orang lain sehingga mampu mendukung atau menyetujui ide yang ditawarkan dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

c. Dimensi Konsep Diri dan Nilai

Dimensi konsep diri dan nilai terdiri dari indikator mengembangkan orang lain, keselarasan, *team work* dan kooperatif, kepemimpinan, interpersonal, orientasi pelayanan pelanggan. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi konsep diri dan nilai dapat dilihat pada Tabel 4.25

Tabel 4.25  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Konsep Diri Dan Nilai  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Mengembangkan Orang Lain	8,10	81,0
Keselarasan	7,00	70,0
<i>Team Work</i> dan Kooperatif	7,80	78,0
Kepemimpinan	7,70	77,0
Interpersonal	7,00	70,0
Orientasi Pelayanan Pelanggan	8,30	83,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator orientasi pelayanan pelanggan yaitu sebesar 8,30 (83,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator keselarasan dan interpersonal, masing-masing sebesar 7,00 (70,0 %). Kategori kedua angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kemampuan untuk menolong dan melayani anggota atau orang lain dengan baik (*Customer service orientation*).

Sementara itu kemampuan untuk membuat orang lain selaras dengan keinginan/pendapat serta kemampuan untuk memahami dan mendengarkan hal-hal yang tidak diungkapkan dengan perkataan, bisa berupa pemahaman atas perasaan, keinginan atau pemikiran orang lain

dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

d. Dimensi Karakteristik Pribadi

Dimensi karakteristik pribadi terdiri dari indikator kontrol diri, percaya diri, fleksibel dan komitmen organisasi. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi karakteristik pribadi dapat dilihat pada Tabel 4.26

Tabel 4.26  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Karakteristik Pribadi  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Kontrol Diri	7,90	79,0
Percaya Diri	8,00	80,0
Fleksibel	8,30	83,0
Komitmen Organisasi	8,00	80,0

Sumber Data . . Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator fleksibel yaitu sebesar 8,30 (83,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator kontrol diri yaitu sebesar 7,90 (70,0 %). Kategori kedua angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kemampuan untuk menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi, dengan

berbagai rekan atau kelompok yang berbeda dan memahami dan menghargai perbedaan dan pandangan yang bertentangan atas suatu isu

Sementara itu kemampuan untuk mengendalikan emosi diri khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja dibawah tekanan sehingga mencegah untuk melakukan tindakan-tindakan yang negatif pada saat ada cobaan dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

e. Dimensi Motif

Dimensi motif terdiri dari indikator hubungan struktur, relasi dan kepedulian. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi motif dapat dilihat pada Tabel 4.27

Tabel 4.27  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator dari Dimensi motif (maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Hubungan Struktur	7,80	78,0
Relasi	7,80	78,0
Kepedulian	8,30	83,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator kepedulian yaitu sebesar 8,30 (83,0 %). Kategori angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kemampuan untuk peduli



terhadap pekerjaan, sehingga terdorong berusaha untuk bekerja lebih baik dari standar.

Sementara itu kemampuan untuk memahami hubungan kekuasaan atau posisi dalam organisasi serta kemampuan untuk menjalin dan membina hubungan sosial atau jaringan hubungan sosial agar tetap hangat dan akrab dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

Dari kelima dimensi yang dibahas diatas, secara keseluruhan jawaban responden terhadap variabel kemampuan kerja dapat dilihat pada Tabel 4.28

Tabel 4.28  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Lima Dimensi dalam Kemampuan Kerja  
(maksimum skor 10)

Dimensi	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Pengetahuan	8,20	82,0
Keterampilan	8,10	81,0
Konsep Diri dan Nilai	7,60	76,0
Karakteristik Pribadi	8,10	81,0
Motif	8,00	80,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas, diketahui bahwa total skor yang dicapai untuk dimensi pengetahuan pada variabel kemampuan kerja mempunyai nilai terbesar yaitu 8,20 (82,0 %) dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain. Kategori angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Hal ini memberikan gambaran bahwa pengetahuan karyawan pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba cukup tinggi untuk yang merupakan rujukan atas informasi yang diserap dan hasil pembelajaran yang dilakukan oleh karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Dari penelitian ini, peneliti mendapatkan bahwa dimensi pengetahuan ini menjadi salah satu prioritas dalam pengembangan sumber daya manusia Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba lewat pendidikan, sesuai dengan misinya yaitu “Memperoleh kecintaan berkoperasi kredit melalui pendidikan dan pelayanan keuangan dengan melakukan usaha yang sehat, aman dan profesional untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan para anggota”

Sementara dimensi konsep diri yang merupakan rujukan dari sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi, dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

### 3. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu (1) Bukti fisik (2) Keandalan (3) Respon (4) pengetahuan dan keterampilan (5) Perilaku (6) Kejujuran (7) Jaminan Keamanan (8) Akses/Kemudahan (9) Komunikasi (10) Empati. Bahasan terhadap jawaban responden untuk masing-masing dimensi diatas adalah sebagai berikut :

a. Dimensi Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik terdiri dari indikator Peralatan, perlengkapan dan personil. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi bukti fisik dapat dilihat pada Tabel 4.29

Tabel 4.29  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Bukti Fisik  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Peralatan	7,90	79,0
Perlengkapan	8,10	81,0
Personil	8,20	82,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden memberikan nilai tertinggi ada pada indikator personil yaitu sebesar 8,20 ( 82,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator peralatan yaitu sebesar 7,90 (79 % ). Kedua angka tersebut adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik sekali).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa Jumlah karyawan kantor pusat Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan sudah cukup memadai.

Sementara itu kondisi, tampilan dan luas bangunan kantor pusat koperasi untuk saat ini sudah cukup memadai tapi dapat di tingkatkan

seturut perkembangan jaman dan peningkatan anggota yang terus meningkat secara signifikan.

b. Dimensi Keandalan Karyawan

Dimensi keandalan karyawan terdiri dari indikator Pekerjaan cepat, pelayanan tidak pilih kasih dan kualitas. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi keandalan karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.30

Tabel 4.30  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Keandalan Karyawan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Kata-Rata	%
Pekerjaan Cepat	8,10	81,0
Pelayanan Tidak Pilih Kasih	8,00	80,0
Kualitas	8,10	81,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator pekerjaan cepat dan kualitas, yaitu masing-masing sebesar 8,10 (81,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator pelayanan tidak pilih kasih yaitu sebesar 8,00 (80,0 %). Kategori kedua angka tersebut masing-masing adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik). Sementara nilai pada indikator pelayanan tidak pilih kasih juga ada pada kategori baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, waktu melakukan pelayanan, karyawan

kantor pusat koperasi selalu memperhatikan kecepatan proses, selalu memperhatikan kualitas data dan informasi yang diberikan ke anggota koperasi dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kantor pusat koperasi sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh anggota koperasi, tapi dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

c. Dimensi Respon Karyawan

Dimensi Respon karyawan terdiri dari indikator Tepat, Penguasaan tugas, serta cepat dan tanggap.

Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi respon karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.31

Tabel 4.31  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Respon Karyawan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Tepat	8,40	84,0
Penguasaan Tugas	8,40	84,0
Cepat dan Tanggap	8,40	84,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai pada indikator-indikator diatas, sama yaitu sebesar 8,40 (84,0 %). Kategori angka-angka tersebut masing-masing baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kemampuan untuk selalu tepat dalam menyelesaikan keluhan dari anggota koperasi dan menguasai tugasnya dan selalu siap untuk membantu anggota koperasi dalam menyelesaikan pelayanan serta cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada anggota koperasi. Tapi untuk mencapai nilai maksimal, kemampuan-kemampuan tersebut diatas dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

d. Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan

Dimensi pengetahuan dan keterampilan terdiri dari indikator mampu bekerja, mampu melaksanakan tugas dan peningkatan pengetahuan dan keterampilan.

Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi Pengetahuan dan Keterampilan dapat dilihat pada Tabel 4.32

Tabel 4.32  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Mampu Bekerja	8,10	81,0
Mampu Melaksanakan Tugas	7,90	79,0
Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan.	8,10	81,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator mampu bekerja dan peningkatan pengetahuan/keterampilan yaitu masing-masing sebesar 8,10 (81,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator mampu melaksanakan tugas yaitu sebesar 7,90 (79,0 %). Kategori kedua angka tersebut masing-masing adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai pengetahuan yang cukup tentang perkoperasian yang dapat diteruskan ke anggota koperasi dan Pengetahuan dan keterampilan karyawan kantor pusat tersebut kelihatan selalu meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini sejalan dengan salah satu program kerja Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yaitu melaksanakan dan mengembangkan pendidikan dan pelatihan bagi calon anggota, pengurus eksekutif serta secara berkesinambungan untuk menambah wawasan perkoperasian kredit.

Sementara itu keterampilan karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang memadahi dalam melakukan pelayanan ke anggota koperasi dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

e. Dimensi Perilaku Karyawan

Dimensi perilaku karyawan terdiri dari indikator sopan kepada konsumen, melayani dengan baik, pelayanan pribadi kepada konsumen.

Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi perilaku karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.33

Tabel 4.33  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Perilaku Karyawan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Sopan Kepada Konsumen	8,20	82,0
Melayani Dengan Baik	8,10	81,0
Pelayanan Pribadi Kepada Konsumen	8,20	82,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator sopan kepada konsumen dan pelayanan pribadi kepada konsumen, masing-masing sebesar 8,20 (82,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator melayani dengan baik yaitu sebesar 8,10 (81,0 %). Kategori kedua angka tersebut masing-masing baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mempunyai kemampuan untuk selalu ramah dan bersahabat saat melakukan pelayanan kepada anggota koperasi dan selalu mengekspresikan pendekatan pribadi lewat bahasa tubuh yang ditunjukkan karyawan pada waktu pelayanan ke anggota koperasi

Sementara itu kemampuan untuk memiliki tutur kata dan mimik wajah yang menyenangkan terhadap anggota koperasi terutama anggota koperasi



dari masyarakat kebanyakan dapat ditingkatkan lagi oleh pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

f. Dimensi Kejujuran Karyawan

Dimensi Kejujuran Karyawan terdiri dari indikator kejujuran dalam bekerja, mempercayai pegawai, kejujuran dalam hal keuangan.

Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi Kejujuran Karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.34

Tabel 4.34  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Kejujuran Karyawan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Kejujuran Dalam Bekerja	8,10	81,0
Mempercayai Pegawai	8,30	83,0
Kejujuran Dalam Hal Keuangan	8,10	81,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator mempercayai pegawai yaitu sebesar 8,30 (83,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator Mempercayai Pegawai dan Kejujuran Dalam Hal Keuangan yaitu masing-masing sebesar 8,10 ( 81,0 %). Kategori kedua angka tersebut masing-masing adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba selalu jujur dalam dalam menjalankan

tugas serta selalu jujur dalam memberikan keterangan dan mengelolah keuangan anggota.

g. Dimensi Jaminan Keamanan

Dimensi Jaminan Keamanan terdiri dari indikator jaminan pelayanan, memberikan jaminan hukum, jaminan perasaan aman. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi Jaminan Keamanan dapat dilihat pada Tabel 4.35

Tabel 4.35  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Jaminan Keamanan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Jaminan Pelayanan	8,70	87,0
Memberikan Jaminan Hukum	8,30	83,0
Jaminan Perasaan Aman.	8,40	84,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator jaminan pelayanan yaitu sebesar 8,70 (87,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator memberikan jaminan hukum yaitu sebesar 8,30 ( 83,0 %). Kategori kedua angka tersebut masing-masing adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba selalu memberikan Jaminan pelayanan kredit yang dilakukan terhadap anggota koperasi, selalu memberikan perasaan aman yang dirasakan anggota koperasi apabila berada didalam

ruangan kantor saat melakukan transaksi keuangan dan selalu memberi jaminan tuntutan hukum (kepastian hukum) ke anggota koperasi bila terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan oleh pihak koperasi.

Hal diatas merupakan imlementasi dari misi Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yaitu pelayanan keuangan dengan melakukan usaha yang sehat, aman dan profesional dan juga sala satu program kerjanya yaitu meningkatkan dan mengembangkan usaha pelayanan keuangan yang mandiri serta sehat, kokoh, kuat dan aman.

h. Dimensi Akses / Kemudahan

Dimensi Akses / Kemudahan terdiri dari indikator memberikan pelayanan pengaduan, pendekatan menyeluruh, prosedur akses. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi Akses / Kemudahan dapat dilihat pada Tabel 4.36

Tabel 4.36  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Akses / Kemudahan  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Memberikan Pelayanan Pengaduan	8,00	80,0
Pendekatan Menyeluruh	8,00	80,0
Prosedur Akses	8,00	80,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai pada indikator-indikator diatas, mempunyai nilai masing-masing sebesar 8,0 ( 80 %). Kategori

kedua angka tersebut baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba selalu memberikan akses ke anggota oleh karyawan untuk dapat menemui siapa saja dalam ruangan saat mau dilayani, mampu melakukan pendekatan karyawan terhadap anggota koperasi serta selalu menjelaskan prosedur yang diberikan untuk melakukan akses pelayanan apabila diminta oleh anggota.

i. Dimensi Komunikasi

Dimensi Komunikasi terdiri dari indikator pandai memikat konsumen, pandai berpikir dan rajin memberikan berita yang aktual. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi Komunikasi dapat dilihat pada Tabel 4.37

Tabel 4.37  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Komunikasi  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Pandai Memikat Konsumen	8,10	81,0
Pandai Berpikir	7,90	79,0
Rajin Memberikan Berita Yang Aktual	7,90	79,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator pandai memikat konsumen yaitu sebesar 8,10 ( 81,0 %) dan nilai

pada indikator pandai berpikir dan rajin memberikan berita yang aktual, masing-masing sebesar 7,90 ( 79,0 %). Kategori kedua angka tersebut masing-masing adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba selalu membangun komunikasi dalam pelayanan ke anggota koperasi, selalu mengkomunikasikan informasi-informasi kepada anggota koperasi dan selalu menyediakan media pemberian informasi baru kepada anggota koperasi.

j. Dimensi Empati

Dimensi empati terdiri dari indikator memenuhi kebutuhan konsumen, memberikan layanan yang memuaskan, layanan yang sesuai kebutuhan. Jawaban responden terhadap indikator dari dimensi empati dapat dilihat pada Tabel 4.38

Tabel 4.38  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Indikator dari Dimensi Empati  
(maksimum skor 10)

Indikator	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Memenuhi Kebutuhan Konsumen	7,90	79,0
Memberikan Layanan Yang Memuaskan	8,00	80,0
Layanan Yang Sesuai Kebutuhan	8,40	84,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada indikator layanan sesuai kebutuhan yaitu sebesar 8,40 ( 84,0 %) dan nilai terendah ada pada indikator memenuhi kebutuhan konsumen yaitu sebesar 7,90 ( 79,0 %). Kategori kedua angka tersebut masing-masing adalah baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba selalu mengerti terhadap kebutuhan yang dibutuhkan oleh anggota koperasi, selalu dapat mengatasi masalah yang dibutuhkan anggota koperasi, selalu memberikan pelayanan sesuai harapan anggota oleh karyawan,

Dari sepuluh dimensi yang dibahas diatas, secara keseluruhan jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.39

Tabel 4.39  
Distribusi Jawaban Responden Terhadap  
Lima Dimensi dalam Kualitas Pelayanan  
(maksimum skor 10)

Dimensi	Skor	
	Total Rata-Rata	%
Bukti Fisik	8,10	81,0
Keandalan	8,00	80,0
Respon	8,40	84,0
Pengetahuan dan Keterampilan	8,00	80,0
Perilaku	8,10	81,0
Kejujuran	8,20	82,0
Jaminan Keamanan	8,40	84,0
Akses/Kemudahan	8,00	80,0
Komunikasi	8,00	80,0
Empati	8,10	81,0

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari data diatas, diketahui bahwa total skor yang dicapai untuk dimensi respon dan jaminan keamanan variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai terbesar yaitu 8,40 (84,0 %) dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain. Namun demikian kategori angka untuk semua dimensi pada variabel kualitas pelayanan tersebut tergolong baik pada kemungkinan nilai maksimal 10 (sangat baik).

Hal ini memberikan gambaran bahwa secara normatif, kualitas pelayanan pada Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba yang dirasakan oleh anggota koperasi tersebut adalah baik. Namun hal ini harus tetap menjadi salah satu perhatian utama dari pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya

Lewoleba karena harapan dan persepsi anggota yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas. Keberhasilan koperasi mencapai visi, misi dan program kerjanya serta tujuan bisnisnya tergantung juga pada kemampuan menjalankan fungsi pelayanan yang berkualitas kepada anggota. Persepsi anggota koperasi atas nilai berkaitan juga dengan kualitas pelayanan yang mereka terima dapat memberikan kepuasan dan dapat tepat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Untuk itu pihak manajemen Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba perusahaan sekarang harus berusaha membangun kepuasan konsumen antara lain lewat penyajian kualitas nilai pelayanan kepada anggota secara optimal dengan meningkatkan dan mengembangkan dimensi bukti fisik, keandalan, respon, pengetahuan dan keterampilan, perilaku, kejujuran, jaminan keamanan, akses/kemudahan, komunikasi, empati, sehingga kualitas pelayanan dapat mencapai nilai maksimal.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada sub bab pembahasan sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.

Selain itu, dari hasil analisis tersebut juga dapat dijelaskan bahwa masing-masing variabel independen (motivasi kerja dan kemampuan kerja) secara parsial juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit



Aneka Karya Lewoleba. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut dijelaskan dalam Tabel 4.19 sebagai berikut :

Tabel 4.40  
Koefisien Pengaruh Variabel Bebas

Variabel Bebas	Koefisien $\beta$
Motivasi Kerja (X1)	0,183
Kemampuan Kerja (X2)	0,378

Sumber Data : Data Primer yang diolah, 2010

Dari Tabel 4.40 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Motivasi Kerja (X1)

Variabel motivasi kerja memiliki koefisien regresi yang positif dan signifikan yakni sebesar 0,183. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik tingkat motivasi kerja karyawan, maka kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba akan semakin meningkat.

2. Variabel Kemampuan Kerja (X2)

Variabel kemampuan kerja memiliki koefisien regresi yang positif dan signifikan yakni sebesar 0,378. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan kerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik kemampuan kerja karyawan, maka kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba akan semakin meningkat.

Jika besarnya koefisien regresi variabel kemampuan kerja ( $X_2$ ) dibandingkan dengan koefisien regresi variabel motivasi kerja ( $X_1$ ), maka dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi  $X_2$  lebih besar daripada  $X_1$ . Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan kerja karyawan berpengaruh paling dominan terhadap pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. simpulan

Hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Motivasi kerja karyawan yang dikaji berdasarkan aspek motif, pengharapan dan insentif memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Disamping memiliki hubungan, motivasi kerja juga secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian maka tinggi rendahnya kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba tergantung juga kepada tinggi rendahnya motivasi kerja karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.
2. Kemampuan kerja karyawan yang dikaji berdasarkan aspek pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai, karakteristik pribadi dan motif, memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Disamping juga memiliki hubungan, kemampuan kerja juga secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian maka tinggi rendahnya kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba tergantung juga kepada tinggi rendahnya kemampuan kerja karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

3. Hasil penelitian ini juga mendapatkan bahwa Motivasi Kerja dan kemampuan kerja karyawan secara signifikan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba. Pengaruh yang ditimbulkan oleh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba membawa konsekuensi terjadinya kenaikan atau penurunan kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba. Apabila motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba mampu ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga meningkat.
4. Hasil penelitian ini juga mendapatkan bahwa didapat koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,386, artinya Hal ini Variabel Kualitas Pelayanan kepada anggota koperasi kredit Aneka Karya Lewoleba, dapat dijelaskan oleh Variabel Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja sebesar 38,6 %. Dengan demikian Variabel Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja bukan merupakan variabel-variabel utama yang mempengaruhi Variabel Kualitas Pelayanan tetapi dipengaruhi variabel lain sebesar 61,4 % yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### B. Saran

Hasil penelitian diatas meyakinkan bahwa faktor motivasi kerja dan kemampuan kerja memiliki hubungan korelatip baik parsial maupun simultan

dengan kualitas pelayanan dan secara signifikan berpengaruh. Karena kedudukan dan hubungannya itu, maka saran peneliti adalah :

1. Kepada pihak manajemen, bahwa peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba dimulai dari peningkatan motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan. Apabila karyawan memiliki motivasi kerja dan kemampuan kerja yang tinggi, maka kualitas pelayanan ke anggota akan tercapai yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi koperasi Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.
2. Faktor – faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan koperasi adalah Motif, Harapan dan Insentif. Sementara faktor – faktor yang perlu ditingkatkan yang merupakan kemampuan kerja anggota koperasi adalah Pengetahuan, Keterampilan, Konsep diri dan nilai-nilai, Karakteristik pribadi dan Motif
3. Rekomendasi untuk peneliti berikutnya adalah agar mengkaji variabel lain di luar model penelitian ini, karena masih terdapat 61,4 % pengaruh dari variabel yang lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada anggota di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Buchari Zainun. 1994. *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta : Balai Aksara.
- Cooper, R. Donald dan William C. Emory. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. (Terjemahan Ellen Gunawan dan Imam Nurmalen). Jakarta : Erlangga.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1996. *Perilaku Dalam Organisasi, Jilid 1 dan 2* (Terjemahan Agus Dharma). Jakarta : Erlangga.
- Gibson, James L, Lvcervich, John M, Donnelly, James H. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. (Terjemahan Adriani dan Nunuk). Jakarta : PT. Gramedia.
- Gunoro Nupikso. 2007. *Panduan Mata Kuliah Workshop Penelitian*. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka.
- Hasibuan, Sp. Melayo. 2000. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hersey, Paul, Blanchard. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia* (Terjemahan Dharma Agus). Jakarta : Erlangga.
- Kerlinger, Fred N. dan Elazar S. Pedhazur. 1987. *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*. Yogyakarta : Nur Cahaya
- Moenir. 1994. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta

- Robins, P. Stephen. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*.  
(Terjemahan Handyana Pujaatmako). Jakarta : PT. Prenhallindo
- Sanggarimbun, Masri dan Sofian Effendy (ed). 1989. Jakarta : LP3ES
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Edisi Kedua*. Jakarta : PT. Elex Media  
Komputindo.
- Sarundajang, SH. 1999. *Birokrasi dalam Otonomi Daerah*. Jakarta : Pustaka Sinar  
Jaya.
- Sekasan, Uma. 1992. *Research Methods For Business A Skill building Approach. 2<sup>nd</sup>  
edition*. New York : John Wiley and Sons
- Steers, Richard M. Yamin, Magdalena. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta :  
Erlangga.
- Stoner, James A.F, Freeman, Edward R. Gilbert. 1996. *Manajemen Jilid II*  
(Terjemahan Alexander Sindoso). Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Sudarmayanti. 2000. *Tata Kerja dan Produktifitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek  
Ergonomo atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja)*. Bandung :  
CV. Mandar Maju.
- Suharsimi Arikunto. 1995. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta :  
Bina Aksara
- Winardi . 2000. *Kepemimpinan Dalam manajemen*. Jakarta : Rineka Cipta.
- , 2002. *Motifasi dan Remotivasion Dalam Manajemen*. Jakarta : Rajawali  
Press.



## LAMPIRAN 01

## KUESIONER TAPM

Yohanes Gregorius Solang Demo, ST  
Kandidat Magister  
Program Magister Manajemen  
Universitas Terbuka Indonesia

Lewoleba, 10 Mei 2010

Kepada

Yth. **BAPAK / IBU / SAUDARA / SAUDARI TIM MANAJEMEN /  
KARYAWAN KOPERASI KREDIT ANEKA KARYA LEWOLEBA**  
Masing-masing di Tempat

Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari untuk mengisi daftar kuesioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Daftar pertanyaan ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penyusunan **TESIS** yang merupakan tugas akhir perkuliahan kami pada **PROGRAM PASCA SARJANA (S2) MAGISTER MANAJEMEN** di **UNIVERSITAS TERBUKA INDONESIA** dengan judul : **PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DI KOPERASI KREDIT ANEKA KARYA LEWOLEBA.**

Sedangkan manfaat praktis dari Penelitian ini adalah untuk memberi bahan masukan atau pertimbangan bagi manajemen Koperasi Kredita Aneka Karya untuk mengambil kebijakan menyangkut **PENINGKATAN MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN SERTA KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA OLEH KARYAWANNYA.**

Oleh karena penelitian ini untuk kepentingan akademik untuk menemukan kebenaran ilmiah, maka kami menjamin seluruh jawaban Bapak / Ibu / Saudara / Saudari berikan akan terjaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari, kami ucapkan limpah terima kasih.

Hormat kami,

Yohanes Gregorius Solang Demo,ST  
NIM : 014991212





## KARATERISTIK RESPONDEN

### Identitas Kelompok :

1. Bagian/Unit/Kepengurusan : .....
2. Jabatan : .....

### Identitas Responden :

( Beri tanda silang pada pilihan )

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Pendidikan :
  - a. Tidak Tamat SD / setingkat
  - b. Tamat SD / setingkat
  - c. Tamat SLTP / setingkat
  - d. Tamat SLTA / Setingkat
  - e. Tamat Diploma (D1 / D2 / D3)
  - f. Tamat Sarjana ( S1 / S2 )
3. Umur : ..... tahun
4. Lama masa kerja menjadi pengurus / karyawan di Koperasi Kredit Aneka Karya Lewoleba : ..... tahun

### CARA PENGISIAN KUESIONER

Untuk pernyataan – pernyataan berikut ini, silakan memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang ( ✓ ) di tengah-tengah kotak pada skala angka 1 – 10 yang sudah tersedia, dimana skala angka 1 diartikan sebagai “**sangat tidak setuju**” dan skala angka 10 diartikan sebagai “**sangat setuju**”.

Jawaban Bapak / Ibu / Saudara / Saudari **tidak ada yang salah**. Jawaban Bapak / Ibu / Saudara / Saudari adalah sesuai dengan apa yang dilihat, dirasa dan dialami di tempat kerja masing-masing.

Kelengkapan jawaban Bapak / Ibu / Saudara / Saudari akan mempengaruhi hasil analisis yang akan kami lakukan, oleh karena itu kami mohon untuk diisi lengkap (jangan dibiarkan tidak terjawab).

Atas kesediaannya, kami ucapkan terima kasih!

## MOTIVASI KERJA

### MOTIF

1. Saya bekerja semata – mata hanya mencari upah (uang) yang adil dan layak.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

2. Saya diberi kesempatan untuk maju dalam segala hal oleh pimpinan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

3. Saya diakui sebagai pegawai yang layak dihormati dan dihargai.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

4. Saya merasa aman dan nyaman dalam bekerja.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

5. Dalam bekerja, saya diberi tempat dan fasilitas kerja yang memadai.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

6. Dalam bekerja saya diterima oleh kelompok dan teman – teman saya.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

7. Saya diberi pekerjaan secara wajar sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta kemampuan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

8. Pekerjaan saya dihargai karena atas prestasi kerja saya yang baik.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

## HARAPAN

9. Saya bekerja dalam kondisi kerja yang baik dan menyenangkan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

10. Saya merasa dilibatkan dalam tugas dan tanggung jawab

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

11. Disiplin ditegakkan dalam lingkup kerja saya.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12. Pimpinan memberikan perhatian dan penghargaan terhadap prestasi kerja saya.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

13. Pimpinan menampakkan sifat dan ciri kepemimpinannya dengan baik.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

14. Saya diperhatikan oleh pimpinan atas keluhan terhadap masalah pribadi saya.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

15. Saya merasa aman atas jaminan pekerjaan untuk hari tua (pensiun)

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**INSENTIF**

16. Saya selalu dipuji oleh pimpinan atas prestasi kerja saya.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

17. Dalam pencapaian prestasi kerja, saya merasa senang dan bahagia karena pekerjaan itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab saya.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

18. Saya merasa puas dengan upah / gaji yang diterima.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

19. Saya senang dengan tunjangan kerja yang diberikan oleh pimpinan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

20. Saya dipromosikan oleh pimpinan untuk menjabat atau kenaikan jenjang, jika saya berprasti dalam bekerja.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

## KEMAMPUAN KERJA

### PENGETAHUAN

1. Saya mampu berpikir secara analitis atau sistimatis terhadap sesuatu yang kompleks berkaitan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sangat Tidak Setuju           Sangat Setuju  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Saya mampu memahami sebuah situasi atau masalah secara konseptual.

Sangat Tidak Setuju           Sangat Setuju  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Saya mampu bekerja secara profesional, memperluas, memanfaatkan dan mendistribusikan pengetahuan yang saya miliki untuk pekerjaan yangigeluti.

Sangat Tidak Setuju           Sangat Setuju  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### KETERAMPILAN

4. Saya mampu untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan sekitarnya, khususnya berkaitan dengan pengaturan kerja, instruksi, informasi dan data.

Sangat Tidak Setuju           Sangat Setuju  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Saya mampu bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan tanpa menungguh perintah lebih dahulu.

Sangat Tidak Setuju           Sangat Setuju  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Saya mampu membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau mengesankan orang lain sehingga mampu mendukung atau menyetujui ide yang saya ditawarkan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

7. Saya mampu berusaha lebih untuk mengumpulkan informasi-informasi lebih banyak yang berkaitan dengan pekerjaan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### KONSEP DIRI DAN NILAI-NILAI

8. Saya mampu bekerja untuk mengembangkan orang lain (sesama karyawan, anggota, atau atasan).

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

9. Saya mampu untuk membuat orang lain selaras dengan keinginan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

10. Saya mampu untuk bekerja secara kooperatif dengan orang lain, menjadi bagian sebuah tim, bekerja bersama sehingga menjadi lebih kompetitif.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

11. Saya mampu berperan sebagai pemimpin untuk tim atau kelompok lain.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12. Saya mampu untuk memahami dan mendengarkan hal-hal yang tidak diungkapkan dengan perkataan, bisa berupa pemahaman atas perasaan, keinginan atau pemikiran orang lain.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

13. Saya mampu menolong dan melayani orang lain dengan baik.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### KARAKTERISTIK PRIBADI

14. Saya mampu untuk mengendalikan emosi diri khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja dibawah tekanan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

15. Saya mampu dengan diri sendiri menyelesaikan suatu tugas atau tantangan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

16. Saya mampu menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi, dengan berbagai rekan atau kelompok yang berbeda dan memahami dan menghargai perbedaan dan pandangan yang bertentangan atas suatu isu.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

17. Saya mampu untuk berbuat dan mempromosikan kebutuhan, prioritas, misi dan tujuan organisasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**MOTIF**

18. Saya mampu untuk memahami hubungan kekuasaan atau posisi dalam organisasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

19. Saya mampu untuk menjalin dan membina hubungan sosial atau jaringan hubungan sosial agar tetap hangat dan akrab.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

20. Saya mampu peduli terhadap pekerjaan, sehingga terdorong berusaha untuk bekerja lebih baik dari standar

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

UNIVERSITAS TERBUKA



## KUALITAS PELAYANAN

### BUKTI FISIK

1. Kondisi, tampilan dan luas bangunan kantor pusat koperasi untuk saat ini sudah cukup memadai.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

2. Perlengkapan ketatausahaan didalam kantor pusat koperasi yang menunjang tugas pelayanan, sudah cukup memadai.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

3. Jumlah karyawan kantor pusat koperasi yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan sudah cukup memadai.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### KEANDALAN KARYAWAN

4. Waktu melakukan pelayanan, karyawan kantor pusat koperasi selalu memperhatikan kecepatan proses.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

5. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kantor pusat koperasi sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh anggota koperasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

6. Karyawan kantor pusat koperasi selalu memperhatikan kualitas data dan informasi yang diberikan ke anggota koperasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### RESPON / KECEPATAN TANGGAP KARYAWAN

7. Karyawan kantor pusat koperasi selalu tepat dalam menyelesaikan keluhan dari anggota koperasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

8. Karyawan kantor pusat koperasi menguasai tugasnya dan selalu siap untuk membantu anggota koperasi dalam menyelesaikan pelayanan.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

9. Karyawan kantor pusat koperasi cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada anggota koperasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN KARYAWAN

10. Karyawan kantor pusat koperasi mempunyai pengetahuan yang cukup tentang perkoperasian yang dapat diteruskan ke anggota koperasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

11. Karyawan kantor pusat koperasi mempunyai keterampilan yang memadahi dalam melakukan pelayanan ke anggota koperasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12. Pengetahuan dan keterampilan karyawan kantor pusat kelihatan selalu meningkat dari waktu ke waktu.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### PERILAKU KARYAWAN

13. Karyawan kantor pusat koperasi selalu ramah dan bersahabat saat melakukan pelayanan kepada anggota koperasi.

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

14. Karyawan kantor pusat memiliki tutur kata dan mimik wajah yang menyenangkan terhadap anggota koperasi terutama anggota koperasi dari masyarakat kebanyakan

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

15. Karyawan kantor pusat selalu mengekspresikan pendekatan pribadi lewat bahasa tubuh yang ditunjukkan karyawan pada waktu pelayanan ke anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### KEJUJURAN KARYAWAN

16. Karyawan kantor pusat selalu jujur dalam memberikan keterangan

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

17. Karyawan kantor pusat selalu jujur dalam dalam menjalankan tugas

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

18. Karyawan kantor pusat selalu jujur dalam mengelolah keuangan anggota

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### JAMINAN KEAMANAN OLEH KARYAWAN

19. Karyawan kantor pusat selalu memberikan Jaminan pelayanan kredit yang dilakukan terhadap anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

20. Karyawan kantor pusat selalu memberi jaminan tuntutan hukum (kepastian hukum) ke anggota koperasi bila terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan oleh pihak koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

21. Karyawan kantor pusat selalu memberikan perasaan aman yang dirasakan apabila berada didalam ruangan kantor saat melakukan transaksi keuangan

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### AKSES / KEMUDAHAN HUBUNGAN DENGAN KARYAWAN

22. Karyawan kantor pusat selalu memberikan akses ke anggota oleh karyawan untuk dapat menemui siapa saja dalam ruangan saat mau dilayani

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

23. Karyawan kantor pusat mampu melakukan pendekatan karyawan terhadap anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

24. Karyawan kantor pusat selalu menjelaskan prosedur yang diberikan untuk melakukan akses pelayanan apabila diminta oleh anggota

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### KOMUNIKASI DENGAN KARYAWAN

25. Karyawan kantor pusat selalau membangun komunikasi dalam pelayanan ke anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

26. Karyawan kantor pusat selalu mengkomunikasikan informasi-informasi kepada anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

27. Karyawan kantor pusat selalu menyediakan media pemberian informasi baru kepada anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

### MENGERTI KEBUTUHAN ANGGOTA KOPERASI OLEH KARYAWAN

28. Karyawan kantor pusat selalu mengerti terhadap kebutuhan yang dibutuhkan oleh anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

29. Karyawan kantor pusat selalu dapat mengatasi masalah yang dibutuhkan anggota koperasi

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

30. Pemberian pelayanan oleh karyawan kantor pusat sesuai harapan anggota oleh karyawan

Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 02

HASIL ANALISIS MENGGUNAKAN PROGRAM SPSS v 15

1. UJI VALIDITAS

a. Variabel Motivasi Kerja (X1)

**Correlations**

		Motif	Harapan	Insentif	MOTIVASI KERJA
Motif	Pearson Correlation	1	.868**	.714**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
Harapan	Pearson Correlation	.868**	1	.791**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40
Insentif	Pearson Correlation	.714**	.791**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40
MOTIVASI KERJA	Pearson Correlation	.928**	.959**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**b. Variabel Kemampuan Kerja (X2)**

**Correlations**

		Pengetahuan	Keterampilan	Konsep Diri dan Nilai	Karakteristik Pribadi	Motif	KEMAMPUAN KERJA
Pengetahuan	Pearson Correlation	1	.598**	.576**	.592**	.640**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Keterampilan	Pearson Correlation	.598**	1	.569**	.713**	.727**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Konsep Diri dan Nilai	Pearson Correlation	.576**	.569**	1	.609**	.748**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Karakteristik Pribadi	Pearson Correlation	.592**	.713**	.609**	1	.644**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Motif	Pearson Correlation	.640**	.727**	.748**	.644**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
KEMAMPUAN KERJA	Pearson Correlation	.822**	.845**	.824**	.831**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**c. Variabel Kualitas Pelayanan ( Y )**

Correlations												
		Bukti Fisik	Keandalan	Respon	Pengetahuan Dan Keterampilan	Perilaku	Kejujuran	Jaminan Keamanan	Akses/ Kemudahan	Komunikasi	Empati	KUALITAS PELAYANAN
Bukti Fisik	Pearson Correlation	1	.172	.334*	.383*	.274	.326*	.444**	.260	.287	.260	.556**
	Sig. (2-tailed)		.290	.035	.015	.087	.040	.004	.106	.072	.106	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Keandalan	Pearson Correlation	.172	1	.424**	.542**	.466**	.455**	.418**	.102	.301	.427**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.290		.006	.000	.002	.003	.007	.530	.059	.006	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Respon	Pearson Correlation	.334*	.424**	1	.272	.222	.288	.244	.310	.264	.278	.500**
	Sig. (2-tailed)	.035	.006		.089	.168	.072	.130	.051	.100	.082	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Pengetahuan dan Keterampilan	Pearson Correlation	.383*	.542**	.272	1	.692**	.673**	.613**	.338*	.408**	.653**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.089		.000	.000	.000	.033	.009	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Perilaku	Pearson Correlation	.274	.466**	.222	.692**	1	.646**	.432**	.444**	.436**	.564**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.087	.002	.168	.000		.000	.005	.004	.005	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kejujuran	Pearson Correlation	.326*	.455**	.288	.673**	.646**	1	.415**	.463**	.597**	.657**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.040	.003	.072	.000	.000		.008	.003	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Jaminan Keamanan	Pearson Correlation	.444**	.418**	.244	.646**	.432**	.415**	1	.295	.485**	.498**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.004	.007	.130	.000	.005	.008		.064	.002	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Akses/ Kemudahan	Pearson Correlation	.260	.102	.310	.338*	.444**	.463**	.295	1	.445**	.454**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.106	.530	.051	.033	.004	.003	.064		.004	.003	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Komunikasi	Pearson Correlation	.287	.301	.264	.408**	.436**	.597**	.485**	.445**	1	.471**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.072	.059	.100	.009	.005	.000	.002	.004		.002	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Empati	Pearson Correlation	.260	.427**	.278	.653**	.564**	.657**	.498**	.454**	.471**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.106	.006	.082	.000	.000	.000	.001	.003	.002		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.556**	.610**	.500**	.828**	.772**	.813**	.699**	.609**	.687**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
* Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).												
** Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).												

## 2. UJI RELIABILITAS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	18

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Motif	6.7775	1.34288	40
Harapan	7.2250	1.46668	40
Insentif	7.0900	1.36397	40
Pengetahuan	8.1825	1.28640	40
Keterampilan	8.1188	.92886	40
Konsep Diri dan Nilai	7.6125	1.01000	40
Karakteristik Pribadi	8.0775	1.05963	40
Motif	7.9500	1.33012	40
Bukti Fisik	8.0850	1.25933	40
Keandalan	8.0350	.99757	40
Respon	8.4025	.88795	40
Pengetahuan dan Keterampilan	8.0375	1.27454	40
Perilaku	8.1425	1.33607	40
Kejujuran	8.1550	1.23433	40
Jaminan Keamanan	8.4400	.85539	40
Akses/Kemudahan	7.9700	1.13300	40
Komunikasi	7.9650	1.07287	40
Empati	8.0900	1.08859	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Motif	135.5787	159.273	.398	.908
Harapan	135.1313	151.438	.581	.903
Insentif	135.2662	151.818	.621	.901
Pengetahuan	134.1737	156.133	.522	.904
Keterampilan	134.2375	159.327	.613	.902
Konsep Diri dan Nilai	134.7437	156.368	.680	.900
Karakteristik Pribadi	134.2787	157.183	.612	.902
Motif	134.4063	153.606	.582	.903
Bukti Fisik	134.2712	156.162	.534	.904
Keandalan	134.3213	163.008	.415	.907
Respon	133.9537	165.389	.367	.908
Pengetahuan dan Keterampilan	134.3188	153.712	.609	.902
Perilaku	134.2138	153.877	.570	.903
Kejujuran	134.2012	151.896	.695	.899
Jaminan Keamanan	133.9163	159.245	.676	.901
Akses/Kemudahan	134.3863	159.327	.488	.905
Komunikasi	134.3912	154.799	.697	.900
Empati	134.2662	155.420	.662	.900

### 3. UJI ASUMSI NORMALITAS

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Unstandardized Residual	40	100,0%	0	,0%	40	100,0%

#### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Unstandardized Residual	Mean	,0000000	,00654302	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	-,1952767	
		Upper Bound	,1952767	
	5% Trimmed Mean	,0222349		
	Median	,1037770		
	Variance	,373		
	Std. Deviation	,61059167		
	Minimum	-1,41113		
	Maximum	1,05347		
	Range	2,46461		
	Interquartile Range	,74265		
	Skewness	-,636	,374	
	Kurtosis	,073	,733	

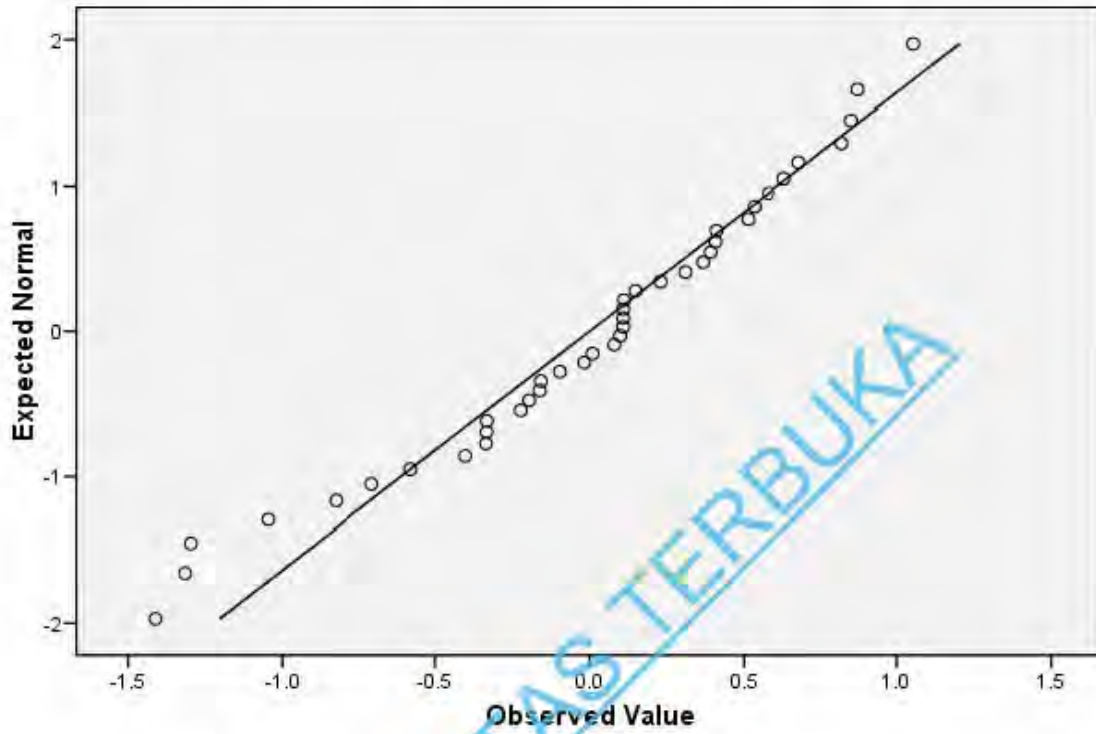
#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,102	40	,200*	,956	40	,125

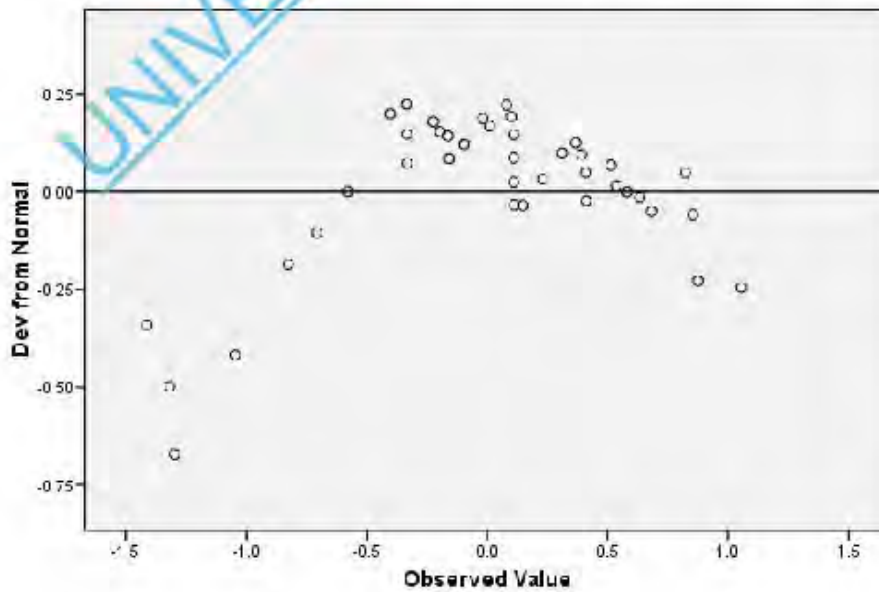
\*.This is a lower bound of the true significance.

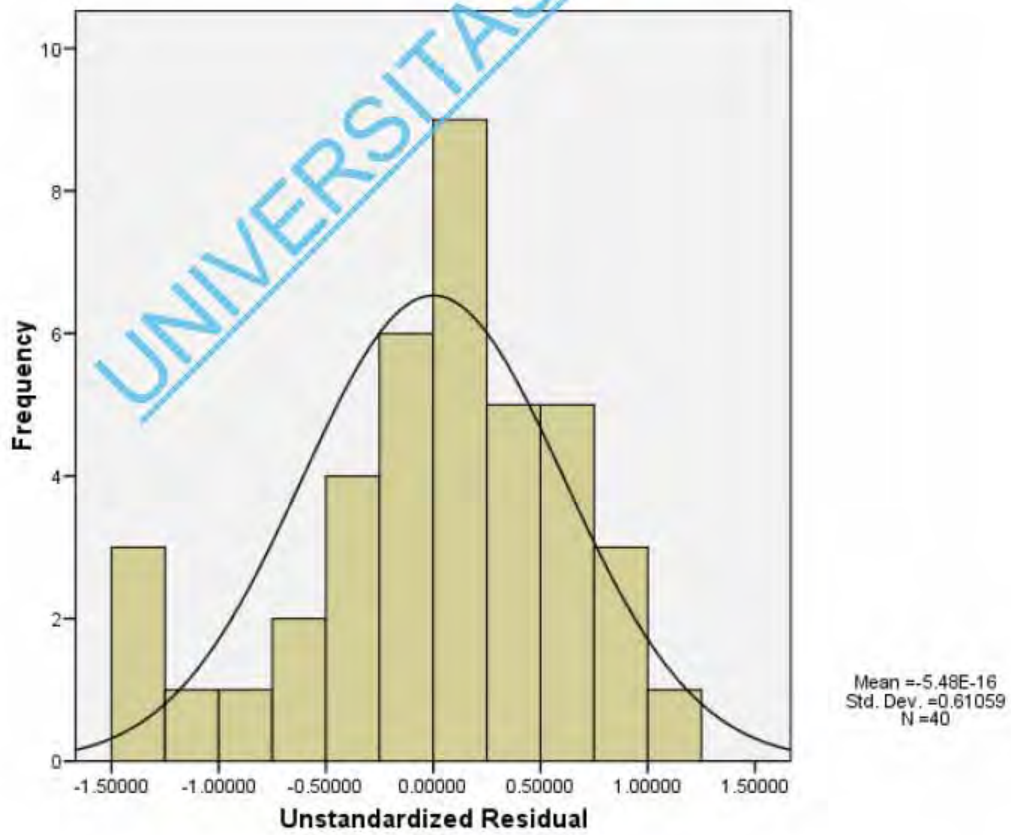
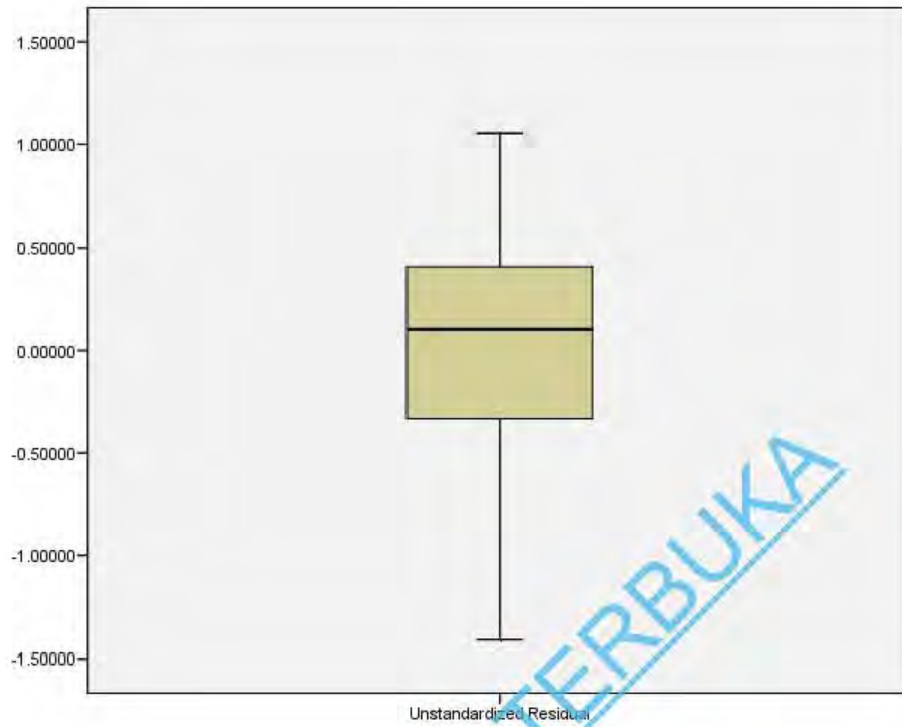
a.Lilliefors Significance Correction

Normal Q-Q Plot of Unstandardized Residual



Detrended Normal Q-Q Plot of Unstandardized Residual





#### 4. UJI MULTIKOLINEARITAS

**Coefficients**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Mode 1	(Constant)	3,830	,906		4,229	,000					
	Motivasi Kerja	,183	,082	,302	2,243	,031	,439	,346	,289	,913	1,096
	Kemampuan Kerja	,378	,111	,461	3,421	,002	,550	,490	,441	,913	1,096

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

#### 5. UJI HETEROSKEDASTISITAS

**Correlations**

			Unstandardized Residual	MOTIVASI KERJA	KEMAMPUAN KERJA
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.018	.035
		Sig. (2-tailed)		.913	.829
		N	40	40	40
MOTIVASI KERJA	MOTIVASI KERJA	Correlation Coefficient	.018	1.000	.302
		Sig. (2-tailed)	.913		.058
		N	40	40	40
KEMAMPUAN KERJA	KEMAMPUAN KERJA	Correlation Coefficient	.035	.302	1.000
		Sig. (2-tailed)	.829	.058	
		N	40	40	40

## 6. UJI ASUMSI HOMOSKEDASTISITAS

### Correlations

			Motivasi Kerja	Kemampuan Kerja	ABS_RES
Spearman's rho	Motivasi Kerja	Correlation Coefficient	1,000	,302	-,120
		Sig. (2-tailed)	.	,058	,461
		N	40	40	40
	Kemampuan Kerja	Correlation Coefficient	,302	1,000	-,136
		Sig. (2-tailed)	,058	.	,404
		N	40	40	40
	ABS_RES	Correlation Coefficient	-,120	-,136	1,000
		Sig. (2-tailed)	,461	,404	.
		N	40	40	40

## 7. UJI ASUMSI NON-AUTOKORELASI

### Model Summary

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
Model 1	,622 <sup>a</sup>	,386	,353	,62688	,386	11,650	2	37	,000	1,618

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



## 8. UJI KORELASI

Correlations

		Motivasi Kerja	Kemampuan Kerja	Kualitas Pelayanan
Motivasi Kerja	Pearson Correlation	1	,295	,439*
	Sig. (2-tailed)		,064	,005
	N	40	40	40
Kemampuan Kerja	Pearson Correlation	,295	1	,550*
	Sig. (2-tailed)	,064		,000
	N	40	40	40
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,439*	,550*	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	
	N	40	40	40

\*\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 9. ANALISIS REGRESI

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

		Variables Entered	Variables Removed	Method
Model	1	Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
Model 1	,622 <sup>a</sup>	,386	,353	,62688	,386	11,650	2	37	,000	1,618

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Model	1	Regression	9,156	2	4,578	11,650	,000 <sup>a</sup>
		Residual	14,540	37	,393		
		Total	23,696	39			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Coefficients**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistic		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
Model	1	(Constant)	3,830	,906		4,229	,000					
		Motivasi Kerja	,183	,082	,302	2,243	,031	,439	,346	,289	,913	1,096
		Kemampuan Kerja	,378	,111	,461	3,421	,002	,530	,490	,441	,913	1,096

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Collinearity Diagnostic<sup>a</sup>**

		Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
					(Constant)	Motivasi Kerja	Kemampuan Kerja
Model	1	1	2,974	1,000	,00	,00	,00
		2	,019	12,384	,09	,99	,12
		3	,007	20,894	,91	,00	,88

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

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

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7,1924	9,0915	8,1400	,48453	40
Residual	-1,41113	1,05347	,00000	,61059	40
Std. Predicted Value	-1,956	1,964	,000	1,000	40
Std. Residual	-2,251	1,681	,000	,974	40

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 03

**T Table Statistics**

DF	Level Of Significance			
	0.005	0.01	0.025	0.05
1	-63,657	-25,452	-25,452	-6,314
2	-9,925	-6,205	-4,303	-2,920
3	-5,481	-4,177	-3,182	-2,353
4	-4,604	-3,495	-2,776	-2,132
5	-4,032	-3,163	-2,571	-2,015
6	-3,707	-2,969	-2,447	-1,943
7	-3,499	-2,841	-2,365	-1,895
8	-3,355	-2,752	-2,306	-1,860
9	-3,250	-2,533	-2,262	-1,833
10	-3,169	-2,634	-2,228	-1,812
11	-3,106	-2,593	-2,201	-1,796
12	-3,055	-2,560	-2,179	-1,782
13	-3,012	-2,533	-2,160	-1,771
14	-2,977	-2,510	-2,145	-1,761
15	-2,947	-2,490	-2,131	-1,753
16	-2,921	-2,437	-2,120	-1,746
17	-2,898	-2,458	-2,110	-1,740
18	-2,878	-2,445	-2,101	-1,734
19	-2,861	-2,433	-2,093	-1,729
20	-2,845	-2,423	-2,086	-1,725
21	-2,831	-2,414	-2,080	-1,721
22	-2,819	-2,405	-2,074	-1,717
23	-2,807	-2,398	-2,069	-1,714
24	-2,797	-2,391	-2,064	-1,711
25	-2,756	-2,385	-2,060	-1,708
26	-2,750	-2,379	-2,056	-1,706
27	-2,744	-2,737	-2,052	-1,703
28	-2,763	-2,368	-2,048	-1,701
29	-2,756	-2,364	-2,045	-1,699
30	-2,750	-2,360	-2,042	-1,697
31	-2,744	-2,356	-2,040	-1,696
32	-2,738	-2,352	-2,037	-1,694
33	-2,733	-2,348	-2,035	-1,692
34	-2,728	-2,345	-2,032	-1,691
35	-2,724	-2,342	-2,030	-1,690
36	-2,719	-2,339	-2,028	-1,688
37	-2,715	-2,336	-2,026	-1,687
38	-2,712	-2,334	-2,024	-1,686
39	-2,708	-2,331	-2,023	-1,685
40	-2,704	-2,329	-2,021	-1,684
41	-2,701	-2,327	-2,020	-1,683
42	-2,698	-2,325	-2,018	-1,682

Sambung

Sambungan Tabel

43	-2,695	-2,323	-2,017	-1,681
44	-2,692	-2,321	-2,015	-1,680
45	-2,690	-2,319	-2,014	-1,679
46	-2,687	-2,317	-2,013	-1,679
47	-2,685	-2,315	-2,012	-1,678
48	-2,682	-2,314	-2,011	-1,677
49	-2,680	-2,312	-2,010	-1,677
50	-2,678	-2,311	-2,009	-1,676
51	-2,676	-2,676	-2,008	-1,675
52	-2,674	-2,308	-2,007	-1,675
53	-2,672	-2,307	-2,006	-1,674
54	-2,670	-2,306	-2,005	-1,674
55	-2,688	-2,304	-2,004	-1,673
56	-2,677	-2,303	-2,003	-1,673
57	-2,665	-2,302	-2,002	-1,672
58	-2,663	-2,301	-2,002	-1,672
59	-2,662	-2,300	-2,001	-1,671
60	-2,660	-2,299	-2,000	-1,671
61	-2,659	-2,298	-1,999	-1,670
62	-2,657	-2,297	-1,998	-1,670
63	-2,656	-2,296	-1,998	-1,669
64	-2,655	-2,295	-1,997	-1,669
65	-2,654	-2,295	-1,997	-1,669
66	-2,652	-2,294	-1,996	-1,668
67	-2,651	-2,293	-1,995	-1,668
68	-2,650	-2,292	-1,995	-1,668
69	-2,649	-2,291	-1,994	-1,667
70	-2,648	-2,291	-1,994	-1,667
71	-2,647	-2,290	-1,993	-1,667
72	-2,646	-2,289	-1,993	-1,666
73	-2,645	-2,289	-1,992	-1,666
74	-2,644	-2,288	-1,992	-1,666
75	-2,643	-2,287	-1,991	-1,665
76	-2,642	-2,287	-1,991	-1,665
77	-2,641	-2,286	-1,990	-1,665
78	-2,640	-2,285	-1,990	-1,665
79	-2,640	-2,285	-1,990	-1,664
80	-2,639	-2,284	-1,989	-1,664
81	-2,638	-2,284	-1,989	-1,664
82	-2,637	-2,283	-1,989	-1,664
83	-2,636	-2,283	-1,988	-1,663
84	-2,636	-2,282	-1,988	-1,663
85	-2,635	-2,282	-1,988	-1,663
86	-2,634	-2,281	-1,987	-1,663
87	-2,634	-2,281	-1,987	-1,663
88	-2,633	-2,280	-1,987	-1,662

Sambung

Sambungan Tabel

89	-2,632	-2,280	-1,986	-1,662
90	-2,632	-2,280	-1,986	-1,662
91	-2,631	-2,279	-1,986	-1,662
92	-2,630	-2,279	-1,986	-1,662
93	-2,630	-2,278	-1,985	-1,661
94	-2,629	-2,278	-1,985	-1,661
95	-2,629	-2,277	-1,985	-1,661
96	-2,628	-2,277	-1,984	-1,661
97	-2,627	-2,277	-1,984	-1,661
98	-2,627	-2,276	-1,984	-1,661
99	-2,626	-2,276	-1,984	-1,660
100	-2,626	-2,276	-1,983	-1,660
101	-2,625	-2,275	-1,983	-1,660
102	-2,625	-2,275	-1,983	-1,660
103	-2,624	-2,275	-1,983	-1,660
104	-2,624	-2,274	-1,983	-1,660
105	-2,623	-2,274	-1,982	-1,659
106	-2,623	-2,274	-1,982	-1,659
107	-2,623	-2,273	-1,982	-1,659
108	-2,622	-2,273	-1,982	-1,659
109	-2,622	-2,273	-1,982	-1,659
110	-2,621	-2,272	-1,981	-1,659
111	-2,621	-2,272	-1,981	-1,659
112	-2,620	-2,272	-1,981	-1,659
113	-2,620	-2,272	-1,981	-1,658
114	-2,620	-2,271	-1,981	-1,658
115	-2,619	-2,271	-1,980	-1,658
116	-2,619	-2,271	-1,980	-1,658
117	-2,619	-2,271	-1,980	-1,658
118	-2,618	-2,270	-1,980	-1,658
119	-2,618	-2,270	-1,980	-1,658
120	-2,617	-2,270	-1,980	-1,658

Sumber :

5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS17 (Duwi Priyatno : 212)

## Lampiran 04

**F Table Statistics**  
( Level of Significance 0.05)

Df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161,446	199,500	215,707	224,563	230,162
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958
15	4,563	3,682	3,287	3,056	2,901
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810
18	4,414	3,634	3,160	2,928	2,773
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661
23	4,279	3,422	3,028	2,769	2,640
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477

Sambung

Sambungan Tabel

37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366
62	4,996	3,145	2,753	2,520	2,363
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333

78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332
----	-------	-------	-------	-------	-------

Sambung

180

Sambungan Tabel

79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321
87	3,951	3,101	2,709	2,479	2,319
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305
101	3,935	3,086	2,695	2,462	2,304
102	3,934	3,085	2,694	2,461	2,303
103	3,933	3,085	2,693	2,460	2,303
104	3,932	3,084	2,692	2,459	2,302
105	3,932	3,083	2,691	2,458	2,301
106	3,931	3,082	2,690	2,457	2,300
107	3,930	3,081	2,689	2,457	2,299
108	3,929	3,080	2,689	2,456	2,298
109	3,928	3,080	2,688	2,455	2,298
110	3,927	3,079	2,687	2,454	2,297
111	3,927	3,078	2,686	2,453	2,296
112	3,926	3,077	2,686	2,453	2,295
113	3,925	3,077	2,685	2,452	2,295
114	3,924	3,076	2,684	2,451	2,294
115	3,924	3,075	2,683	2,451	2,293
116	3,923	3,074	2,683	2,450	2,293
117	3,922	3,074	2,682	2,449	2,292





118	3,921	3,073	2,681	2,449	2,291
119	3,921	3,072	2,681	2,448	2,290
120	3,920	3,072	2,680	2,447	2,290

Sumber :

5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS17 (Duwi Priyatno : 214)

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 05

**r Table (Pearson Product Momen)**  
( Level of significance 0.05 and 2 Tailed )

N	r
3	0,997
4	0,950
5	0,878
6	0,811
7	0,755
8	0,707
9	0,666
10	0,632
11	0,602
12	0,576
13	0,553
14	0,532
15	0,514
16	0,497
17	0,482
18	0,468
19	0,456
20	0,444
21	0,433
22	0,423
23	0,413
24	0,404
25	0,396
26	0,388
27	0,381
28	0,374
29	0,367
30	0,361
31	0,355
32	0,349
33	0,344
34	0,339
35	0,334
36	0,329
37	0,325
38	0,320
39	0,316
40	0,312

Sambung

Sambungan Tabel

41	0,328
42	0,304
43	0,301
44	0,287
45	0,284
46	0,291
47	0,288
48	0,285
49	0,282
50	0,279
51	0,276
52	0,273
53	0,270
54	0,268
55	0,265
56	0,263
57	0,261
58	0,258
59	0,256
60	0,254
61	0,252
62	0,250
63	0,248
64	0,246
65	0,244
66	0,242
67	0,240
68	0,239
69	0,237
70	0,235
71	0,233
72	0,232
73	0,230
74	0,229
75	0,227
76	0,226
77	0,224
78	0,223
79	0,221
80	0,220



Sumber :

5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS17 (Duwi Priyatno : 216)

UNIVERSITAS TERBUKA



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**DATA PRIBADI**

Nama : YOHANES GREGORIUS SOLANG DEMO, ST  
NIM : 014991212  
Tempat dan Tanggal Lahir : Waipukang, 13 Juni 1973  
Registrasi Pertama : 2008.2  
Alamat Tetap : RT. 003/ RW 005, Walakeam, Kelurahan Lewoleba  
Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembata.  
Telepon Rumah : -  
HP : 081 339 354 483  
*E-Mail* : solangdemo@gmail.com

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

1980 – 1981 : Sekolah Dasar Katolik II Lewoleba  
1981 – 1986 : Sekolah Dasar Inpres II Loang  
1986 – 1989 : Sekolah Teknik Katolik St. Yusuph Larantuka  
1989 – 1992 : Sekolah Teknik Menengah Katolik Binakarya Larantuka  
1995 – 2003 : Universitas Katolik Sanata Dharma Yogyakarta



## RIWAYAT PEKERJAAN

Januari 2005 – Maret 2010 : Staf Pelaksana pada Bidang Perhubungan Darat, Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata.

April 2010 – Sekarang : Kepala Seksi Keselamatan dan Teknis Sarana, Bidang Perhubungan Darat, Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lembata.

Kupang, 31 Juli 2010

**YOHANES GREGORIUS SOLANG DEMO, ST**  
NIM : 014991212