

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, MOTIVASI  
DAN TINGKAT STRES KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI KJRI JOHOR BAHRU**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**DEWANTO PRIYOKUSUMO**

**NIM. 0171044959**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2013**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kemampuan kerja, motivasi kerja, dan tingkat stres terhadap kualitas pelayanan terhadap seluruh Warga Negara Indonesia (WNI) di wilayah kerja Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru (KJRI-JB).

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh Staf KJRI-JB sebanyak 40 orang yang terdiri dari staf dan pimpinan di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu Kemampuan Kerja, Motivasi dan Tingkat Stres Kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi terhadap Kualitas Pelayanan.

Variabel Kemampuan Kerja dan Motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan, dan untuk Tingkat Stres Kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Koefisien regresi terbesar ditunjukkan oleh Kemampuan Kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa Kemampuan Kerja mempunyai pengaruh yang paling dominan dibandingkan dengan predictor lainnya.

Diharapkan dapat dilahirkan penelitian lanjutan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja staf Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Johor Bahru serta di Perwakilan Indonesia di luar Malaysia.

**Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, Tingkat Stres dan Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of work ability, motivation, and level of stress on the quality of service to all citizens of Indonesia (WNI) in the region of the Consulate General of the Republic of Indonesia Johor Bahru (Consulate-JB).

Respondents consisted of 40 staff and the management staff at the Consulate General of the Republic of Indonesia Johor Bahru. The results showed that all three independent variables, namely Work Capability, Motivation and the level of job Stress were jointly able to explain the variation on the Quality of Service.

Variable Work Capability and Motivation has a positive effect on Quality of Service. The level of Job Stress had no effect at all on the Quality of Service. The Work Capability had the largest regression coefficient with the quality of service. This indicates that the work ability has the most dominant influence on the service quality in comparison to other predictors.

Further research is expected to be conducted to determine the quality of service and performance of staff Consulate General of the Republic of Indonesia in Johor Bahru, as well as in Indonesia Representative outside Malaysia.

**Keywords: Work Ability, Work Motivation, Stress Levels and Quality of Service**

**LEMBAR PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi dan Tingkat Stres Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di KJRI Johor Bahru)

Penyusun TAPM : Dewanto Priyokusumo

NIM : 017104959

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Minggu/20 Oktober 2013

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Chairy, MM

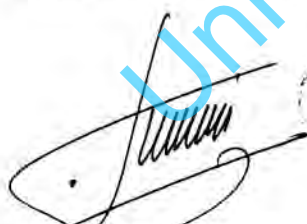
Pembimbing II



Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed, Ph.D

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Suciati, M. Sc., Ph. D.  
NIP. 19520213 198503 2 001Ketua Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen  
Program Magister ManajemenMaya Maria, SE., MM.  
NIP. 19720501 199903 2 003



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

**PENGESAHAN**

Nama : Dewanto Priyokusumo  
NIM : 017104959  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul TAPM : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, MOTIVASI DAN TINGKAT STRES KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA JOHOR BAHRU.

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/tanggal : Minggu, 20 Oktober 2013  
Waktu : 09.00 WIB  
Tempat : Kantor Universitas Terbuka Sekupang, Batam

**Dan Dinyatakan** : **LULUS**  
Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji : **Paken Pandiangan, S.Si, M.Si**

Penguji Ahli : **Prof. Dr. Moeljadi, SE, SU, M.Sc**

Pembimbing I : **DR. Chairy, MM**

Pembimbing II : **Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, MEd, PhD**



.....  
.....  
.....  
.....

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur kepada Allah Subhana Wataalla, Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan penguasa alam semesta beserta isinya, dimana telah memberikan berkah dan rahmatNya, kepada kami sehingga dapat terselesaikan tesis yang berjudul: Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi, dan Tingkat Stres Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru.

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada program S2 dan memperoleh gelar Magister pada Universitas Terbuka.

Dalam penulisan Tesis ini, penulis menyadari bahwa tulisan ini belum dan masih jauh dari sempurna, sebagaimana kita diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Esa sebagai manusia masih banyak memiliki kekurangan dan ketidaksempurnaan. Namun kami berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam penulisan dan penyelesaian Tesis ini.

Pada kesempatan yang berbahagia ini pula kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, baik secara moral maupun material kepada penulis sehingga terselesainya Tesis ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada :

1. Bapak DR. Chairy, MM, sebagai Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan bimbingan dan arahan hingga akhir penyelesaian tesis ini
2. Ibu. Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed, Ph.D sebagai Pembimbing II yang telah membantu dan memberikan bimbingan dan arahan hingga akhir penyelesaian tesis ini
3. Rektor Universitas Terbuka Ibu Prof. Dr.Tian Belawati, M.Ed, Ph.D
4. Direktur Pasca sarjana Universitas Terbuka, Ibu. Suciati, M.Sc, Ph.D
5. Kepala UPPBJ-UT Batam, Bapak Paken Pandiangan S.Si, M.Si

6. Penanggung Jawab Pasca Sarjana di UPPBJ-UT Batam Bapak Eliaki Gulo
7. Bapak dan Ibu Dosen, Tutor serta bagian administrasi Universitas Terbuka, yang telah membimbing selama penulis belajar di Universitas Terbuka, UPPJB-UT Batam.
8. Teman-teman seperjuangan di Universitas Terbuka Batam, yang belajar bersama dan saling mendukung dan memberi semangat untuk dapat menyelesaikan studi.
9. Kepada Pihak Pimpinan dan seluruh Homstaf dan Lokal Staf Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru, yang memberikan ijin untuk mengadakan penelitian serta membantu peneliti dalam melakukan analisis dan kegiatan penelitian ini.
10. Terakhir ucapan terimakasih dan cinta kepada Ibunda Siti Nugrahani dan Ayahanda Roesito serta Isteri Deviyana, anak-anakku, Duta, Nayaka dan Nayeera, dan saudari-saudaraku yang telah memberikan dorongan kepada saya selama mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka.
11. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap agar dengan selesainya hasil karya tulisan/tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Batam, 2013

Dewanto Priyokusumo



## Daftar Isi

Judul	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pernyataan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
1. Kemampuan Kerja Karyawan (X1)	17
2. Motivasi Kerja Karyawan (X2)	19
3. Tingkat Stres Kerja (X3)	25
4. Kualitas Pelayanan (Y)	27
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hubungan Antar Variabel	33
E. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel	34
C. Instrumen Penelitian	35
D. Sumber Data dan Prosedur Pengumpulan Data	37
E. Analisis Data	39
F. Operasionalisasi Variabel	39
G. Pengujian Validitas	41
H. Uji Realibilitas	44
I. Metode Analisa Data	45
J. Uji Hipotesis	45

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Konsulat Jenderal RI Johor Bahru	48
B. Gambaran Umum Responden Penelitian	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian	51
1. Analisis Kemampuan Kerja	51
2. Analisis Motivasi	53
3. Analisis Tingkat Stres Kerja	55
4. Analisis Kualitas Pelayanan	57
D. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	60
2. Uji Multikolinearitas	61
3. Uji Heterokedastisitas	62
E. Analisis Regresi	63
F. Pengujian Variabel Secara Simultan (ANOVA, uji F)	65
G. Koefisien Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi Berganda (R)	66
H. Pengujian Variabel Secara Parsial (Uji t)	67
1. Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan	69
2. Motivasi dengan Kualitas Pelayanan	71
3. Tingkat Stres Kerja dengan Kualitas Pelayanan	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75
Daftar Pustaka	77
LAMPIRAN	
Hasil regresi dengan spss	80
Data uji validitas X1	84
Data uji validitas X2	86
Data uji validitas X3	88
Data uji validitas Y	90
Data uji normalitas	93
Data uji multikolinearitas	95
Data uji heteroskedastisitas	97
Data jawaban responden	103
Rekapitulasi Data jawaban responden	108
Daftar pertanyaan	109

## Daftar Gambar

Judul	Halaman
Gambar. 1. Kerangka Pemikiran Penelitian	32
Gambar 2. Grafik Scatterplot Variabel Kemampuan Kerja	62
Gambar 3. Grafik Scatterplot Variabel Motivasi	62
Gambar 4. Grafik Scatterplot Variabel Tingkat Stres	63

Universitas Terbuka

## Daftar Tabel

Judul	halaman
Tabel 1. Jumlah Pelayanan di KJRI Johor Bahru	9
Tabel 2. Skor Jawaban Responden	37
Tabel 3. Definisi dan Indikator dari Variabel	39
Tabel 4. Hasil Uji Validitas	42
Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas Variabel	44
Tabel 6. Gambaran Umum Responden	49
Tabel 7. Hasil Penelitian Indikator Kemampuan Kerja	51
Tabel 8. Hasil Penelitian Indikator Motivasi	53
Tabel 9. Hasil Penelitian Indikator Tingkat Stres	55
Tabel 10. Hasil Penelitian Indikator Kualitas Pelayanan	57
Tabel 11. Tes Sampel Distribusi Normal, Kolmogorov-Smirnov test	60
Tabel 12. Koefisien Korelasi Variabel Bebas	61
Tabel 13. Statistik Deskriptif dari Variabel Penelitian	64
Tabel 14. Korelasi antara Variabel Penelitian	64
Tabel 15. Hasil Uji secara simultan (F)	66
Tabel 16. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )	67
Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Kemampuan Kerja, Motivasi dan Tingkat Stres Terhadap Kualitas Pelayanan	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Hasil regresi dengan spss	80
Data uji validitas X1	84
Data uji validitas X2	86
Data uji validitas X3	88
Data uji validitas Y	90
Data uji normalitas	93
Data uji multikolinearitas	95
Data uji heteroskedastisitas	97
Data jawaban responden	103
Rekapitulasi Data jawaban responden	108
Daftar pertanyaan	109

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru merupakan salah satu Perwakilan RI di luar negeri. KJRI bertugas untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan dan perlindungan Warga Negara Indonesia dan Tenaga Kerja Indonesia (WNI/TKI) serta melakukan promosi investasi di Malaysia dan kerjasama intensif dengan instansi terkait di wilayah kerja dan di Indonesia. Selain itu KJRI Johor Bahru berkewajiban untuk melakukan pembenahan diri dalam berbagai bidang dan melakukan peningkatan Sumber Daya Manusia bagi staf di lingkungan KJRI Johor Bahru.

Sebagai Perwakilan RI di luar negeri KJRI Johor Bahru wajib melakukan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen yaitu WNI dan warga negara asing di wilayah akreditasi. Namun selalu ada kemungkinan masih adanya konsumen yang merasakan belum optimalnya kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini tentu merupakan suatu dilema dan permasalahan tersendiri bagi KJRI Johor Bahru.

Meningkatnya jumlah WNI/TKI yang masuk ke wilayah kerja KJRI Johor Bahru merupakan permasalahan tersendiri yang menuntut pelayanan yang semakin berkualitas dan mudah, cepat dan ramah. Dalam hal ini KJRI Johor Bahru sebagai pelaksana pemberi pelayanan harus lebih tanggap dan lebih memperhatikan proses pelayanan yang dapat memuaskan WNI/TKI atau para penerima layanan. Pemberian pelayanan dan perlindungan terhadap WNI/TKI, merupakan tugas utama Perwakilan yang harus terus ditingkatkan dalam masa-masa mendatang.

Keberhasilan dalam pemberian pelayanan adalah sebagai citra positif dari kedudukan KJRI Johor Bahru sebagai wakil dari Pemerintah Indonesia.

Kegiatan di wilayah kerja KJRI Johor Bahru dititikberatkan dan terfokus pada kegiatan tugas-tugas kekonsuleran, yaitu tugas yang terkait dengan masalah Perlindungan WNI dan Badan Hukum Indonesia di luar negeri. Optimalisasi jenis-jenis kegiatan kekonsuleran KJRI Johor Bahru yang sejalan dengan *corporate culture* Kementerian Luar Negeri, yaitu terkait erat dengan perlindungan WNI/TKI di luar negeri (kepedulian dan keberpihakan). Namun kegiatan yang dilakukan dari waktu ke waktu tidak sebanding dengan tingginya lalulintas WNI/TKI yang masuk dan bekerja di wilayah kerja KJRI Johor Bahru, serta permasalahan yang timbul akibat kelalaian WNI/TKI yang akhirnya harus melibatkan KJRI sebagai ujung tombak Perwakilan RI dalam melakukan perlindungan (KJRI, 2011).

Sebagai instansi pemerintah yang menjalankan misi Pemerintah RI melalui Kementerian Luar Negeri, KJRI diwajibkan membina kerjasama dan meningkatkan hubungan dengan Pemangku wilayah akreditasi atau disebut wilayah cakupan kerja KJRI secara efektif, efisien dan transparan. Wilayah akreditasi atau cakupan kerja KJRI mencakup empat Negeri (Negara Bagian) di wilayah Semenanjung Malaysia yaitu Johor, Malaka, Pahang, dan Negeri Sembilan.

Berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 108 Tahun 2003 tentang Organisasi Perwakilan RI di Luar Negeri, pasal 8 dan 9, susunan/struktur organisasi Perwakilan KJRI di Johor Bahru terdiri dari:

- 1) Unsur Pimpinan, yaitu Konsul Jenderal RI;

- 2) Unsur Pelaksana, yaitu Pejabat Diplomatik terdiri dari Pejabat Fungsi Konsuler, Pejabat Fungsi Ekonomi, Pejabat Fungsi Pensosbud dan Atase Teknis Fungsi Imigrasi;
- 3) Unsur Penunjang, yaitu penyelenggara Administrasi dan Kerumah-tangga terdiri dari satu Pejabat Diplomatik sebagai Head Of Cencery /Kepala Operasional Perwakilan, dan dibantu satu Bendaharawan Perwakilan dan Kerumahtangaan (BPKRT) serta satu Staf Pendukung (SP) -111.
- 4) Seiring dengan meningkatnya kepentingan RI di Negara akreditasi sejak tahun 2011, telah ditempatkan seorang Liason Officer Polri (perwira menengah) dengan status diplomatik untuk membantu serta sebagai unsur pelaksana pada KJRI Johor Bahru.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, KJRI-Johor Bahru dipimpin oleh Konsul Jenderal yang dibantu oleh 9 (sembilan) orang pejabat diplomatik, 1 (satu) orang Staf Pendukung 111 dan 1 (satu) orang Bendaharawan Penata Keuangan dan Kerumahtangaan sebagai bendaharawan untuk membantu Kepala Operasional Perwakilan. Sesuai urutan struktur sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan tersebut diatas, gambaran mengenai tugas pokok dan fungsi organisasi KJRI Johor Bahru dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Fungsi Konsuler 1, 2 dan 3, dikoordinir oleh seorang Koordinator Pelayanan Warga dan dibantu 7 (tujuh) staf lokal. Fungsi Konsuler mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan Pemerintah dalam melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia (BHI) melalui



pelaksanaan hubungan kekonsuleran dan ketenagakerjaan antara Indonesia dengan negeri-negeri di wilayah kerja.

- 2) Fungsi Ekonomi ditangani oleh seorang Pejabat Fungsi Ekonomi (merangkap Fungsi Kepala Kanselera KOP/*Head Of Cencery* HOC) dan dibantu seorang staf lokal. Tugas Fungsi Ekonomi yaitu: mencari, menciptakan dan memanfaatkan peluang ekonomi yang terbuka serta mengambil langkah yang dapat membawa hubungan ekonomi Indonesia dengan negeri akreditasi ke arah yang menguntungkan dan menciptakan peningkatan volume perdagangan yang positif bagi Indonesia.
- 3) Fungsi Penerangan Sosial dan Budaya, ditangani seorang Pejabat Fungsi Pensosbud mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya diplomasi luar negeri di bidang penerangan, sosial budaya dan pendidikan dengan menjalin kemitraan dengan masyarakat Indonesia dan setempat, instansi-instansi, institusi-institusi pendidikan dan kalangan media massa setempat dalam rangka melindungi kepentingan masyarakat Indonesia di wilayah kerja dan memulihkan citra Indonesia di luar negeri di dukung oleh 1 (satu) orang staf lokal.
- 4) Fungsi Imigrasi, dipimpin oleh seorang Pejabat Fungsi Imigrasi bertaraf diplomatik yang didukung oleh 11 (sebelas) staf lokal. Fungsi Imigrasi mempunyai tugas pokok membantu Kepala Perwakilan RI dalam melaksanakan sebagian tugas pokok Departemen Kehakiman dan HAM di bidang keimigrasian sesuai dengan kebijaksanaan hukum yang telah ditetapkan oleh Kementerian Hukum dan HAM dan Direktorat Jenderal Imigrasi.

- 5) Fungsi Protokol ditangani oleh seorang Pejabat Diplomatik yang juga merangkap sebagai Fungsi Konsuler, dibantu oleh 2 (dua) orang staf lokal bidang konsuler yang melaksanakan tugas keprotokoleran.
- 6) Fungsi LO Polisi, dipimpin oleh seorang anggota Polisi berpangkat perwira menengah dan diberi status diplomatik yang bertanggung jawab atas fungsi dan tugas pokoknya untuk menjaga keamanan dan keselamatan Lingkungan KJRI-JB dan para Diplomat serta Staf yang berada di wilayah akreditasi. Selain itu tugas LO Polri adalah menangani dan membantu Fungsi Konsuler dalam penanganan kasus kriminal yang dilakukan WNI di wilayah akreditasi.
- 7) Fungsi Administrasi, dipimpin oleh seorang Kepala Kanselerai HOC/KOP yang membawahi SP111 dan BKRT yang didukung 9 (sembilan) orang staf lokal. Fungsi Administrasi mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas satuan kerja serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi, keamanan dan komunikasi di KJRI Johor Bahru. Selain melaksanakan tugas pokok tersebut, Fungsi Administrasi juga merangkap dan bertanggung jawab sebagai Pejabat Komunikasi.

Perekrutan lokal staf berwarga Negara Indonesia pada KJRI Johor Bahru dilakukan secara terpusat oleh Kementerian Luar Negeri. Jumlah lokal staf yang dikirim dari Jakarta berjumlah 30 orang dan 1 orang adalah lokal staf Warga Negara Malaysia yang perekrutannya sudah dilakukan sejak berdirinya KJRI Johor Bahru pada tahun 1996.

Dari laporan tahunan 2010, wilayah kerja akreditasi KJRI Johor Bahru meliputi kawasan seluas 63.248 Km<sup>2</sup> atau hampir separuh luas Semenanjung

Malaysia; meliputi negeri *Johor* (18.986 Km<sup>2</sup>), *Melaka* (1.652 Km<sup>2</sup>), *Negeri Sembilan* (6.645 Km<sup>2</sup>) dan *Pahang* (35.965 Km<sup>2</sup>). Wilayah akreditasi KJRI Johor Bahru merupakan kawasan utama yang menentukan masa depan ekonomi Malaysia. Kawasan ini memiliki intensitas bisnis yang sangat tinggi dan infrastruktur fisik maupun non-fisik yang berperan langsung dalam peningkatan kerjasama bilateral baik secara tradisional maupun moderen. Selain itu, letak geografis wilayah akreditasi KJRI Johor Bahru yang berdekatan dengan wilayah Indonesia juga berakibat banyak WNI/TKI memilih wilayah ini sebagai tujuan untuk mencari pekerjaan.

Ketidakpastian jumlah Warga Negara Indonesia yang berada di Wilayah akreditasi dan terbatasnya jumlah staf khususnya lokal staf yang diberikan pemerintah Malaysia terhadap pemerintah Indonesia merupakan permasalahan tersendiri dan berakibat terhadap keterbatasan pelayanan yang dapat diberikan oleh KJRI Johor Bahru, dimana jumlah *local staf* yang diperbolehkan hanya 29 orang dengan prinsip timbal balik. Padahal kedekatan geografis serta luasnya kesempatan kerja yang ada membuat jumlah masyarakat Indonesia yang menetap di wilayah akreditasi KJRI Johor Bahru relatif lebih banyak dibanding Perwakilan RI lainnya di Malaysia (KJRI: 2010). Selain itu, KJRI Johor Bahru hanya dapat mendata WNI/TKI yang masuk ke wilayah negara Akreditasi secara legal, dan yang melaporkan diri ke KJRI atau melalui PJTKI yang datang untuk menandatangani Job Order di Konsulat. Data jumlah WNI yang tercatat pada tahun 2011 hingga bulan Oktober 2011 mencapai 35.124 orang. (KJRI: 2011). Namun sejumlah ratusan ribu lain bahkan diperkirakan mungkin mencapai dua

juta orang berstatus warga ilegal. Kasus imigran ilegal ini menyulitkan penanganan pelayanan bagi KJRI Johor Bahru. Selain itu, jumlah staf yang tidak seimbang dengan beban kerja, serta kondisi bangunan kantor yang kurang memadai dan kurang nyaman serta sempitnya ruangan pelayanan khusus untuk pengaduan kasus, hal ini mungkin juga dapat mempengaruhi efisiensi upaya pelayanan yang dilakukan oleh staf KJRI.

Keberhasilan pelaksanaan berbagai kegiatan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran strategis pada dasarnya selalu dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Keberhasilan pelaksanaan tugas KJRI Johor Bahru dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor-faktor Internal yang dapat mempengaruhi kinerja staf KJRI Johor Bahru antara lain :

- 1) Dukungan sumber daya manusia yang ada di KJRI Johor Bahru terhadap peningkatan pelayanan kepada WNI/TKI
- 2) Sistem pelayanan terpadu, dan peningkatan kualitas pelayanan.
- 3) Penerapan *citizen services* di KJRI Johor Bahru

Sedangkan faktor eksternal yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja staf KJRI Johor Bahru adalah :

- 1) Dukungan dari pihak-pihak instansi terkait setempat seperti kepolisian dan imigrasi dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh WNI/TKI.
- 2) Kesadaran masyarakat setempat dan WNI akan fungsi KJRI Johor Bahru.

Pelaksanaan tugas KJRI Johor Bahru lebih dititikberatkan pada upaya pelayanan dan perlindungan warga negara Indonesia, khususnya kepada TKI. Pemberian Pelayanan kepada WNI/TKI di wilayah akreditasi dapat berupa pemberian dokumen, penyelesaian kasus, pendampingan hukum hingga proses pemulangan WNI dan TKI ke tanah air. Dalam hal ini proses pelayanan diupayakan tidak mengganggu hubungan antara Indonesia dan Malaysia, karena posisi KJRI Johor Bahru berada di Negara Malaysia. Dilain hal, kualitas pelayanan yang diberikan KJRI Johor Bahru harus dapat dinikmati langsung oleh para pemohon yaitu WNI/TKI, sehingga dapat membangun kepercayaan dan dukungan serta pengakuan dari WNI/TKI serta warga asing lainnya yang menerima pelayanan dari KJRI Johor Bahru.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan dan perlindungan terhadap WNI diperlukan keahlian khusus dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait di negara setempat dan di Indonesia. Misalnya beberapa kasus berat seperti penanganan hukuman mati, pembebasan kapal serta maraknya pengaduan permasalahan umum ke KJRI, saat ini penanganannya dilakukan oleh staf yang berpendidikan sarjana (S1-S2). Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan masih terdapat kemungkinan mendapatkan keluhan dari WNI/TKI yang membutuhkan pelayanan dan perlindungan. Selain itu, sering ditemukan WNI/TKI bermasalah di wilayah KJRI karena TKI yang dikirimkan untuk bekerja tidak memenuhi persyaratan, antara lain secara mental mereka tidak siap bekerja, tidak sehat, dibawah umur, memiki dokumen palsu, identitas palsu dan hal lainnya, hal-hal inilah yang menghambat proses penyelesaian kasus bagi TKI. Bahkan WNI ada yang terlibat

masalah kriminal seperti melakukan penyelundupan narkotik. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi bagian dan tanggung jawab KJRI Johor Bahru. Jenis dan jumlah pelayanan yang diberikan KJRI Johor Bahru, dari tahun 2009 sampai tahun 2011 disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah Pelayanan KJRI Johor Bahru**

No	Jenis Pelayanan	2009	2010	2011
1	Pelayanan Konsuler dan Ketenagakerjaan	33.194	24.729	16.685
2	Pelayanan Keimigrasian	52.075	149.027	48.913
3	Pelayanan Sosial Budaya	177	207	174
4	Pelayanan Ekonomi	5	5	5

Sumber data : KJRI Johor Bahru, 2011.

Dari Tabel 1 di atas diketahui bahwa jumlah pelayanan yang paling tinggi terjadi pada kurun waktu 2010 untuk pelayanan keimigrasian, yaitu mencapai 149.027 layanan. Hal ini dikarenakan pada tahun 2010 pemerintah setempat melakukan program pemutihan kepada warga asing yang ilegal dengan memulangkan ke negara asal dan memberikan pas kerja tanpa dikenakan sanksi keimigrasian dengan syarat memiliki paspor. Dalam proses tersebut KJRI Johor Bahru mengeluarkan 125.519 buah buku paspor 24 halaman untuk WNI bermasalah yang akan mengikuti pemutihan. Di lain hal, pelayanan Kekonsuleran pada tahun 2009 untuk deportasi juga mengalami peningkatan, warga RI yang dideportasi mencapai 29.901. Pemerintah Malaysia pada tahun 2009 tersebut

melakukan operasi bersih bagi warga asing yang tidak memiliki ijin tinggal dan ijin kerja/permit.

Melihat tingginya intensitas pelayanan yang dilakukan KJRI Johor Bahru maka untuk dapat memberikan layanan prima diperlukan jumlah personil yang memadai dan profesional. Hal ini mengingat jumlah layanan dan variasi jenis layanan pada KJRI diketahui sangat banyak. Maka dengan jumlah staf yang memadai dan profesional diharapkan kinerja staf sebagai wakil dari Pemerintah Indonesia dapat ditingkatkan.

Selain faktor jumlah dan profesionalisme tersebut, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja staf antara lain adalah faktor motivasi dan faktor kemampuan kerja, serta faktor tingkat stres. Mengingat pentingnya pengaruh faktor motivasi dan faktor kemampuan kerja serta faktor stres terhadap kualitas pelayanan guna mencapai pelayanan prima pada KJRI Johor Bahru, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui prediktor dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan di KJRI Johor Bahru sangat penting artinya bagi Pemerintah dan rakyat Indonesia baik yang berada di negara akreditasi maupun di Indonesia. Pelayanan KJRI merupakan wajah bagi Pemerintah Indonesia di mata negara akreditasi dan juga merupakan ujung tombak bagi pemerintah dalam hal memberikan pelayanan dan juga perlindungan bagi warganya selama berdomisili di negara akreditasi.

Pemberian pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan dengan benar sesuai dengan ketentuan hukum negara akreditasi dan tidak melanggar hukum

Indonesia. Untuk itu diperlukan staf yang handal, paham akan kondisi negara akreditasi dan ketentuan hukum Indonesia serta juga paham dengan kondisi psikologi dan tuntutan warga Indonesia yang telah bekerja di negara akreditasi. Staf yang handal dan mampu bekerja secara profesional dapat menimbulkan citra positif bagi KJRI dan pemerintah RI di mata dunia secara umum dan khususnya di negara akreditasi.

Selain memiliki staf yang berkemampuan kerja, organisasi juga memerlukan staf yang memiliki motivasi yang positif dan semangat kerja untuk memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi. Oleh karena itu, motivasi yang dimiliki juga penting dalam mendukung misi dan visi dari KJRI, dimana motivasi positif dapat menghasilkan suatu pelayanan yang positif yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di KJRI Johor.

Dengan melihat permasalahan yang ada dan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak KJRI, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di KJRI Johor Bahru, khususnya yang berhubungan dengan faktor kemampuan kerja, motivasi, dan tingkat stres.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

- (1) Apakah prediktor kemampuan kerja staf berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ?



- (2) Apakah prediktor motivasi kerja staf berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ?
- (3) Apakah prediktor tingkat stres berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ?
- (4) Apakah prediktor kemampuan kerja, motivasi kerja dan prediktor tingkat stres secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
- (5) Apakah prediktor kemampuan kerja atau motivasi kerja dan prediktor tingkat stres manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kualitas pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan serta perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengungkapkan serta mencari jawaban dari topik permasalahan yang telah ditentukan antara lain adalah untuk:

- (1) Mengetahui apakah kemampuan kerja staf berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada Warga Negara Indonesia dan Tenaga Kerja Indonesia di wilayah akreditasi KJRI Johor Bahru.
- (2) Mengetahui apakah motivasi kerja staf berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada Warga Negara Indonesia dan Tenaga Kerja Indonesia di wilayah akreditasi KJRI Johor Bahru.
- (3) Mengetahui apakah tingkat stres staf berpengaruh terhadap pekerjaan yang dibebankan.
- (4) Mengetahui apakah kemampuan kerja, motivasi kerja dan tingkat stres staf berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kepada Warga

Negara Indonesia dan Tenaga Kerja Indonesia di wilayah akreditasi KJRI-Johor Bahru.

- (5) Mengetahui apakah kemampuan kerja atau motivasi kerja dan tingkat stres staf manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap pekerjaan yang dibebankan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi institusi KJRI-Johor Bahru, hasil penelitian ini menjadi bahan masukan dalam perbaikan ke arah yang lebih positif dan sebagai tolak ukur dalam pemberian pelayanan yang berkualitas kepada WNI di negara akreditasi. Dilain hal, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan refrensi untuk menentukan posisi dan latar belakang staf, serta strategi dan kebijakan mengenai peningkatan kinerja yang berguna bagi pemberian pelayanan dan perlindungan WNI/TKI serta peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi Universitas Terbuka, dapat dijadikan referensi untuk penelitian serupa atau lanjutan.
3. Manfaat untuk peneliti adalah memperkaya kajian ilmu manajemen dan pengetahuan dalam proses penelitian khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Hasil penelitian juga dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti untuk melanjutkan penelitian ke jenjang pendidikan lebih tinggi di waktu mendatang.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah untuk memberikan gambaran tentang urutan penyajian bab-bab yang disajikan pada TAPM ini sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan serta kegunaan dan manfaat dari penelitian.

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kerangka berfikir, masalah/variabel, hubungan variabel yang akan diteliti dalam tesis ini, antara lain mengenai motivasi, kemampuan kerja, tingkat stres dalam pekerjaan dan kualitas pelayanan, serta hipotesis penelitian.

### BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai metode penelitian yang digunakan, penarikan sampel dan instrumen penelitian, sumber data yang digunakan, analisa data, operasionalisasi dari variabel-variabel yang akan diteliti, pengujian validitas dan realibilitas serta metode analisis dan uji hipotesis.

### BAB 4 TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas hasil analisis data secara kuantitatif dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan.

## BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hasil simpulan dari penelitian serta saran-saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi KJRI Johor bahu.

Universitas Terbuka

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

Kadarisman (2012: 5) menyatakan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang harus dilakukan organisasi, agar pengetahuan, kemampuan dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dalam hal ini pengembangan dan manajemen SDM merupakan salah satu fungsi manajemen (Subeki & Jauhar, 2012: 1). Selanjutnya Subeki & Jauhar menyatakan jikalau Manajemen menitikberatkan bagaimana mencapai tujuan bersama dengan orang lain, maka Manajemen Sumber Daya Manusia memfokuskan pada orang, baik sebagai subjek atau pelaku dan sekaligus sebagai objek dari pelaku. Dengan mempelajari pendapat para ahli tersebut dapat diketahui bahwa variabel penelitian seperti kemampuan kerja, motivasi, tingkat stres dan kualitas pelayanan dapat dikategorikan termasuk dalam ranah Manajemen Sumber Daya Manusia.

Menurut Stephen P. Robbin dalam Subeki dan Jauhar (2012: 49), perencanaan SDM merupakan proses untuk menjamin kelangsungan pengembangan organisasi. Melakukan perencanaan SDM berarti melakukan evaluasi kebutuhan penyediaan SDM dan mencoba mencocokkan permintaan dan penyediaan sehingga membuat kesesuaian antara tujuan kebutuhan organisasi di masa yang akan datang. Perencanaan SDM harus merupakan langkah awal yang harus dilakukan dalam suatu organisasi, di mana langkah tersebut dilakukan untuk menjamin tersedianya tenaga yang diperlukan, sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan organisasi dan tersedia tepat pada waktunya.

Manajemen SDM dapat diartikan sebagai cara, sistem dan teknik untuk mengelola sumber daya manusia. Manajemen SDM juga merupakan satu pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan diri orang yang berada dalam organisasi.

Tugas Manajemen SDM berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi. Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen yang memfokuskan pada unsur S D M, yang khusus mencakup fungsi manajerial, operasional dan SDM dalam mencapai tujuan organisasi.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meneliti mengenai kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres kerja yang diperkirakan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

### **1. Kemampuan Kerja Karyawan**

Menurut Uno dan Lamatenggo (2012: 61), kemampuan kerja adalah suatu keahlian yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan baik dan berhasil. Memang banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja. Semua mempunyai visi yang agak berbeda, tetapi secara prinsip mereka setuju bahwa kinerja mengarah pada suatu upaya dalam rangka mencapai prestasi kerja yang lebih baik. Pandangan lain

memandang kinerja sebagai interaksi antara kemampuan seseorang dengan motivasinya (Mc.Daniel dalam Uno & Lamatenggo, 2012: 62). Berdasarkan pandangan ini, dapat ditegaskan bahwa kinerja merupakan penjumlahan antara kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki seseorang.

Menurut Wibowo (2012: 324) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Wibowo juga menyebutkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu. Lebih lanjut Wibowo juga mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Kemampuan kerja merujuk pada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan seseorang karyawan yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja. Karakteristik tersebut antara lain adalah motif, sifat, konsep diri, serta pengetahuan dan keterampilan (Ronald dan Spencer dalam Wibowo, 2012:325). Selanjutnya Keith Davis dalam Mangkunegara (2010:67) merumuskan bahwa *ability* (kemampuan) merupakan penjelasan dari *knowledge* (pengalaman) dan *skill* (keahlian). Artinya, individu yang memiliki kemampuan adalah orang yang mempunyai pengalaman dan keahlian.

Sedangkan Covey, Roger dan Merrill dalam Mangkunegara (2010: 112) menyatakan bahwa kemampuan kerja mencakup: (1) Kompetensi teknis atau pengetahuan dan keahlian untuk mencapai hasil-hasil yang telah disepakati, dan kemampuan dalam memecahkan masalah untuk mencari alternatif-alternatif baru; (2) kompetensi konseptual atau kemampuan untuk memahami konsep dan perspektif; serta (3) kompetensi untuk hidup dalam saling ketergantungan maupun secara efektif dengan orang lain.

Dari definisi yang disampaikan beberapa pakar tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja adalah pengetahuan, pengalaman, keterampilan, keahlian serta sikap yang dimiliki seorang individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam suatu pekerjaan.

Berdasarkan pembahasan dan pemahaman mengenai variabel kemampuan kerja di atas, maka indikator dari variabel ini yang akan diteliti adalah: pengetahuan, keterampilan dan konsep diri, dan motif serta sifat atau nilai karakteristik. Kelima indikator merupakan gambaran kemampuan kerja staf/karyawan dalam melakukan pelayanan dan perlindungan WNI dan TKI di wilayah akreditasi.

## **2. Motivasi Kerja Karyawan**

Menurut Kadarisman (2012: 276) motivasi disebutkan sebagai pendorong atau penggerak ke arah pencapaian tujuan, yang merupakan suatu siklus yang terdiri dari tiga elemen, yaitu adanya kebutuhan, dorongan untuk bertindak, dan tujuan yang diinginkan. Atau secara umum motivasi dapat disebutkan sebagai suatu keinginan atau dorongan yang kuat, yang bersifat energi positif dalam



melakukan dan melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri sendiri maupun pengaruh dari luar diri seorang individu.

Besarnya kekuatan motivasi yang dimiliki individu tersebut akan ditampilkan dalam kualitas perilakunya, baik dalam konteks bekerja maupun belajar serta kehidupan sehari-hari. John M. Tauer (2006: 857), mendefinisikan motivasi sebagai sesuatu yang menggerakkan kita untuk bertindak. Kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dan pengalaman kerja. Kepuasan kerja ini dapat memotivasi seseorang dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat mendorong untuk bekerja secara profesional.

Untuk memahami konteks motivasi dalam penelitian ini, peneliti akan menguraikan beberapa teori tentang motivasi yang dikemukakan oleh beberapa pakar antara lain:

- a. Teori motivasi oleh Abraham H. Maslow (dalam Mangkunegara, 2010: 63) mengemukakan tentang hirarki kebutuhan manusia (*hierarchy of needs*). Teori motivasi ini banyak dipergunakan oleh para manager untuk memotivasi karyawannya. Teori ini menyatakan bahwa manusia mempunyai lima macam kebutuhan, yaitu: (1) *Physiological needs* atau kebutuhan fisiologis, seperti rasa lapar dan haus; (2) *Safety needs* atau kebutuhan terhadap rasa aman, tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga secara mental, psikologikal dan intelektual; (3) *Social needs* atau kebutuhan terhadap kasih sayang dan kebutuhan untuk bersosialisasi; (4) *esteem needs* atau kebutuhan akan harga diri dan dihargai oleh orang lain; serta (5) *self actualization* atau aktualisasi

diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi. Kebutuhan ini termasuk juga kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan de-ide, gagasan dan kritik terhadap sesuatu. Selain itu, Maslow mendefinisikan juga motivasi sebagai kebutuhan-kebutuhan atau keinginan-keinginan individu yang membuatnya terdorong untuk melakukan sesuatu agar kebutuhan-kebutuhan tersebut terpuaskan.

Menurut teori kebutuhan Maslow, kebutuhan merupakan suatu kesenjangan dan pertentangan antara keinginan dan kenyataan. Dalam konteks pekerjaan, staf yang tidak terpenuhi kebutuhannya akan menunjukkan kekecewaannya, dan sebaliknya jika terpenuhi semua kebutuhannya maka staf dan pegawai akan memperlihatkan perilaku gembira dan menunjukkan peningkatan kinerja.

- b. Motivasi menurut Toni Setiawan (2012:168) merupakan usaha untuk mengetahui tentang kebutuhan-kebutuhan yang dapat memberikan kepuasan dan dapat mendorong semangat kerja individu. Maka jika standar kebutuhan individu yang semakin tinggi dan juga semakin meningkat belum terpenuhi dan terpuaskan, hal ini menyebabkan individu semakin giat melakukan pekerjaannya.
- c. Motivasi menurut Makmun (2009: 40) dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu: (1) durasi kegiatan; (2) frekwensi 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 (*output*) yang dicapai dari kegiatan yang dilakukan; serta (8) arah sikap terhadap kegiatan.

- d. Teori Kebutuhan Berprestasi oleh McClelland (Winardi 2002: 70) menyatakan bahwa tingkat motivasi seseorang berbeda-beda, sesuai dengan kekuatan kebutuhan seseorang untuk berprestasi. Menurut McClelland orang yang berprestasi tinggi memiliki tiga ciri umum yaitu: (1) lebih memilih untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat; (2) menyukai situasi-situasi dimana kinerja mereka timbul karena upaya-upaya mereka sendiri, dan bukan karena faktor lain seperti kemujuran misalnya; (3) menginginkan umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka.
- e. Teori “ERG” dari Clyton Alderfer (dalam Winardi 2002: 74) yaitu : E = *existence* (kebutuhan akan eksistensi), R = *relatedness* (kebutuhan untuk berhubungan/bersosialisasi), dan G = *growth* (kebutuhan untuk berkembang). Dari teori Clyton tersebut dapat dikatakan bahwa motivasi seorang individu dapat terpacu dan terlaksana jika kebutuhan-kebutuhan terhadap “ERG” tersebut dapat terpenuhi.
- f. Teori motivasi yang dikemukakan Herzberg (dalam Winardi 2002: 81) dikenal sebagai teori model dua faktor dari motivasi yaitu, *motivational factor* dan *hygiene factor*. Dalam teori ini “motivational” adalah hal yang mendorong prestasi yang timbul dan bersumber dalam diri seseorang seperti pekerjaan, keberhasilan yang diraih, karier, pengakuan dan kesempatan untuk berkembang. Sedangkan “*hygiene*” bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan sikap perilaku dalam kehidupan seseorang, antara lain seperti

status, kondisi kerja, imbalan yang diterima dan juga proses komunikasi dan sosialisasi yang berjalan.

- g. Teori Penetapan Tujuan (*goal setting theory*) yang dikemukakan oleh Edwin Locke (dalam Winardi 2002: 81) menyatakan adanya empat mekanisme motivasional yaitu: (1) tujuan untuk mengarahkan perhatian; (2) tujuan untuk mengatur upaya; (3) tujuan untuk meningkatkan persistensi; dan (4) tujuan untuk menunjang strategi dan perencanaan kegiatan.
- h. Teori Keadilan (Winardi 2002: 81) menyatakan tentang persepsi individu atau golongan untuk mendapatkan suatu penghargaan secara adil atas pekerjaan yang dilakukannya. Kriteria untuk menilai keadilan dalam memberikan penghargaan kepada pegawai, di antaranya yaitu: (1) Harapan tentang jumlah imbalan yang dianggap layak diterima berdasarkan kualifikasi, seperti pendidikan, keterampilan, pengalaman dan resiko pekerjaan; (2) Imbalan yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan juga sama dengan jumlah imbalan yang diterima pekerja lain di perusahaan lain yang melakukan pekerjaan yang sama.

Dalam beberapa pengertian teori di atas, motivasi kerja dikaitkan dengan prestasi, yang juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti persepsi diri, harga diri, harapan, kebutuhan, kepuasan kerja dan prestasi kerja yang dihasilkan. Sedangkan pengaruh faktor eksternal, meliputi lingkungan kerja, sifat pekerjaan, kelompok kerja, sistem imbalan yang diterima, dari perlakuan pimpinan. Singkatnya setiap manusia melakukan pekerjaan harus mempunyai motivasi dan berharap adanya imbalan atau insentif.

Menurut Makmun (2009: 37) meskipun para ahli mendefinisikan motivasi dengan cara dan gaya yang berbeda, namun mempunyai esensi yang sama, yaitu bahwa motivasi merupakan suatu kekuatan atau tenaga atau daya atau kesiapan individu untuk bergerak ke arah tujuan tertentu, baik disadari maupun tidak disadari. Selanjutnya John M. Tauer (2006: 857-850) menyatakan bahwa motivasi membantu memulai, membimbing, dan mengatur perilaku kita dan terlibat dalam semua tindakan kita. Tantangan penelitian motivasi adalah bahwa manusia adalah individu yang sangat kompleks, dan banyak pertimbangan faktor internal dan eksternal yang diperlukan untuk memahami motivasi di balik perilaku manusia. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam Wibowo (2012: 378) menjelaskan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*) dan usaha terus menerus (*persistence*) individu untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditujukan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan seseorang dalam mengejar suatu tujuan, motivasi juga berkaitan dengan kepuasan pekerja dan performansi pekerjaan.

Berdasarkan teori para pakar mengenai motivasi di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa motivasi merupakan respon staf terhadap sejumlah pernyataan mengenai keseluruhan usaha yang timbul dari dalam diri staf agar tumbuh dorongan untuk bekerja dan tujuan yang dikehendaki oleh staf tercapai. Sedangkan indikator dari variabel motivasi yang akan diteliti adalah: *Physiological needs* atau kebutuhan fisiologis, seperti rasa lapar dan haus; *Safety needs* atau kebutuhan terhadap rasa aman, tidak dalam arti fisik semata, akan

tetapi juga secara mental, psikologikal dan intelektual; (3) *Social needs* atau kebutuhan terhadap kasih sayang dan kebutuhan untuk sosialisasi; (4) *esteem needs* atau kebutuhan akan harga diri, dan dihargai oleh orang lain; serta (5) *self actualization* atau aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi.

### 3. Tingkat stres

Menurut Handoko (2008: 200), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi orang. Stres yang tinggi dapat mengancam performa seseorang dalam menghadapi pekerjaan dan lingkungannya, yang berujung pada terganggunya pelaksanaan tugas dan menurunnya prestasi kerja.

Beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres di tempat kerja menurut penelitian Hurrell dkk. 1988 (dalam Munandar, 2008: 381) yaitu:

- a. Faktor intrinsik dalam pekerjaan yang meliputi tuntutan fisik dan tuntutan tugas, peran individu dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan serta struktur dan iklim organisasi.
- b. Faktor ekstrinsik dalam pekerjaan, antara lain mencakup unsur kehidupan seseorang yang berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja dalam suatu organisasi.

Menurut Munandar (2008: 391), stres ditentukan oleh karakter individu, sejauh mana yang bersangkutan melihat situasi pekerjaan sebagai lingkungan penuh stres atau tidak. Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis dan/atau dalam bentuk

perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi lingkungan dengan individu. Hal ini, mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman masa lalu, keadaan kehidupan, dan kecakapan (antara lain intelegensi, pendidikan, pelatihan dan pembelajaran).

Dikatakan juga oleh Munandar (2008: 401) bahwa manajemen stres berarti upaya-upaya yang dilakukan untuk mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres dari individu dan menampung akibat fisiologis dari stres dengan tujuan untuk mencegah berkembangnya stres jangka pendek menjadi stres jangka panjang atau stres kronis. Selanjutnya Munandar (2008: 402) menyatakan bahwa upaya yang dapat dilakukan dalam manajemen stres adalah:

- a. Mengubah faktor-faktor lingkungan supaya tidak menjadi sumber stres.
- b. Mengubah faktor dalam individu agar :
  1. Jika ambang stres meningkat, individu tidak cepat merasakan situasi yang dihadapi sebagai penuh stres.
  2. Agar toleransi terhadap stres meningkat sehingga individu dapat lebih lama bertahan dalam situasi penuh stres, tidak cepat menunjukkan akibat yang merusak dari stres pada badan, dan dapat mempertahankan kesehatannya.

Berdasarkan pembahasan dan pemahaman mengenai variabel tingkat stres di atas, maka indikator dari variabel ini yang akan diteliti adalah: Reaksi-reaksi psikologis, reaksi fisiologis dan/atau dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi lingkungan dengan individu. Ketiga indikator merupakan

gambaran tingkat stres staf/karyawan dalam melakukan pelayanan dan perlindungan WNI dan TKI di wilayah

#### 4. Kualitas Pelayanan

Wibowo (2012:137) menyatakan bahwa setiap organisasi, terutama dalam dunia bisnis, selalu melakukan perbaikan dalam kegiatan dan kinerjanya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Selanjutnya disebutkan oleh Wibowo bahwa ukuran produktivitas saja tidak cukup tanpa diikuti peningkatan kualitas sehingga melahirkan konsep *total quality management* dengan tujuan untuk melakukan perbaikan di semua bidang pekerjaan dengan orientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas disini terkait dengan kondisi hasil pekerjaan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2002: 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Terkait dengan kualitas pelayanan Hadari Nawawi (2010: 18) berpendapat bahwa dalam perencanaan SDM perlu ditetapkan kualifikasi SDM yang mampu melaksanakan dan meningkatkan pemberian pelayanan yang berkualitas, agar dapat mempertahankan dan mengembangkan konsistensi organisasi/perusahaan. Selanjutnya Nawawi menjelaskan bahwa peningkatan pelayanan bertujuan untuk penciptaan brand dan loyalitas konsumen yang tinggi, karena merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.



Sedangkan Valerie & Bitner (2002: 40) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman, Valerie & Berry (2002: 21) penilaian kualitas kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi dalam sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik), dalam arti meliputi penampilan fisik, peralatan personal dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.
- b. *Reliability* (keandalan), meliputi dua aspek yaitu (*performance*) atau konsistensi kinerja dan (*dependability*) atau dapat dipercaya.
- c. *Responsiveness* (respon) atau daya tanggap, yaitu kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan pelayanan secara cepat.
- d. *Competence* (pengetahuan dan keterampilan) yaitu penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Courtesy* (perilaku), meliputi sikap dan respek serta perhatian dan keramahan staf dalam memberikan proses pelayanan.
- f. *Credibility* (kredibilitas, kejujuran), mencakup nama baik, reputasi dan interaksi dengan penerima layanan.
- g. *Security* (keamanan), bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- h. *Access* (kemudahan hubungan), adalah kemudahan melakukan interaksi dan pertemuan serta kemudahan melakukan komunikasi.

- i. *Communication* (kemudahan berkomunikasi), mudah dipahami dalam melakukan komunikasi dengan penerima layanan, jelas memberikan pemahaman dalam proses komunikasi dengan pelanggan.
- j. *Understanding the Costumer* (kemampuan memahami pelanggan), dalam hal ini yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, serta memberikan perhatian individual.

Dari pembahasan yang disampaikan di atas, maka variabel terikat kualitas pelayanan akan diukur berdasarkan indikator: *Tangibles* (bukti fisik) dalam arti meliputi penampilan fisik, *Reliability* (keandalan) dalam arti kinerja, *Responsiveness* (respon) atau daya tanggap dan pelayanan secara cepat, *Competence* (pengetahuan dan keterampilan) yaitu penguasaan pengetahuan dan keterampilan, *Courtesy* (perilaku), meliputi sikap dan respek, *Credibility* (kredibilitas kejujuran), mencakup nama baik serta reputasi, *Security* (keamanan), bebas dari bahaya, *Access* (kemudahan hubungan), adalah kemudahan melakukan interaksi, *Communication* (kemudahan berkomunikasi), mudah dipahami dalam melakukan komunikasi dan *Understanding the Costumer* (kemampuan memahami pelanggan), dalam hal ini yaitu berupaya memahami WNI/TKI.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan variabel penelitian kemampuan kerja, motivasi, dan tingkat stres dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan kemungkinan telah banyak dilakukan di berbagai organisasi. Namun

untuk penelitian di lingkungan KJRI Johor Bahru tentang kualitas pelayanan adalah yang pertama kali dilakukan.

Beberapa penelitian yang searah dengan penelitian ini dan telah dilakukan antara lain:

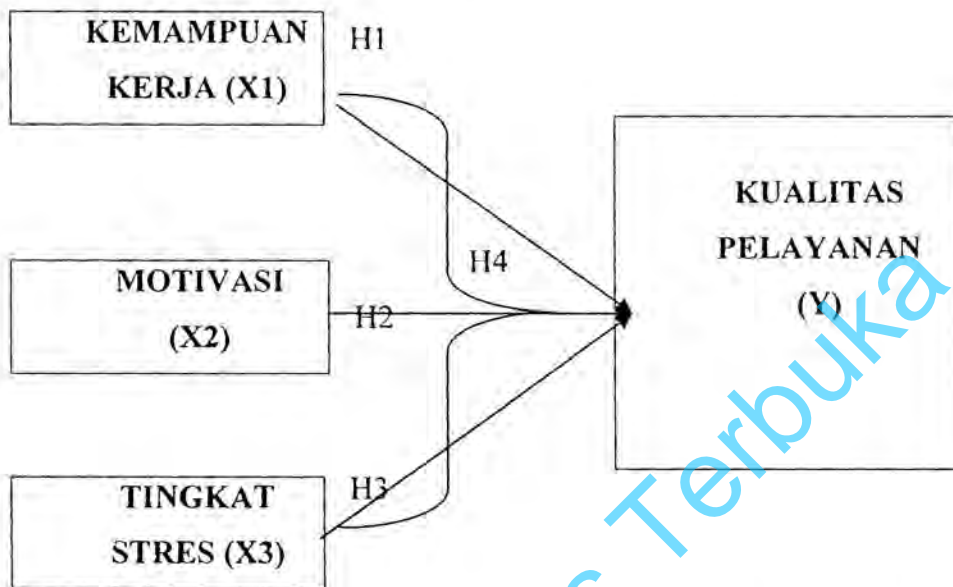
1. Penelitian tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Summit Oto Finance cabang Lampung, yang dilakukan oleh Innayah Rokhimah (2009) dari Universitas Lampung. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 55 orang. Metode yang digunakan Rokhimah adalah metode deskriptif, historis dan dokumentasi, serta regresi dan korelasi. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa di antara dua variabel yang diteliti variabel motivasi merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja dan variabel kemampuan tidak mempengaruhi kinerja seseorang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah keduanya sama-sama menggunakan variabel motivasi dan variabel kemampuan kerja. Tetapi pada penelitian Rokhimah jumlah variabel yang digunakan hanya berjumlah tiga variabel, yaitu motivasi, kemampuan dan kinerja, sedangkan dalam penelitian yang sedang dilakukan menggunakan empat variabel yaitu, kemampuan kerja, motivasi, tingkat stres dan kualitas pelayanan.
2. Penelitian tentang hubungan motivasi kerja dan kemauan kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Tarakan Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan oleh Budiyanto (2006) dari IPB. Penelitian ini meneliti hubungan antara variabel motivasi kerja (X1) dan kemampuan kerja

perawat (X2) dengan kondisi kualitas pelayanan (Y) kesehatan yang diberikan di RSUD Tarakan. Sampel yang diambil sebanyak 53 orang. Hasil penelitian menyatakan adanya hubungan antara variabel motivasi kerja (X1) dan variabel kemampuan kerja (X2) dengan kondisi variabel kualitas pelayanan (Y). Nilai korelasi yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja dengan variabel kualitas pelayanan berkorelasi sebesar  $r = 0.588$  dan variabel kemampuan kerja berkorelasi dengan variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r = 0.582$ . Untuk nilai koefisien determinasi variabel motivasi kerja dengan variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 0.346, dan untuk variabel kemampuan kerja dengan variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.339. Variabel motivasi kerja (X1) dan variabel kemampuan kerja (X2) memiliki hubungan pada tingkat sedang terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan pihak RSUD perlu melakukan program peningkatan motivasi dan kemampuan kerja agar dapat meningkatkan kualitas SDM.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah sama-sama meneliti variabel motivasi dan variabel kemampuan kerja dan variabel kualitas pelayanan. Perbedaannya, pada penelitian Budiyanto jumlah variabel yang digunakan hanya berjumlah tiga variabel yaitu, variabel motivasi dan variabel kemampuan kerja dan variabel kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu, kemampuan kerja, motivasi, tingkat stres dan kualitas pelayanan.

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan berbagai variabel diatas, peneliti merumuskan kerangka berpikir penelitian seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Dalam Gambar 1. di atas dijelaskan bahwa variabel kemampuan kerja (X1) dan variabel motivasi (X2) serta variabel tingkat stres (X3) diprediksi memiliki pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

H1 adalah pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan, H2 pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan, H3 pengaruh tingkat stres terhadap kualitas pelayanan, dan H4 adalah X1, X2, X3 secara bersama-sama diprediksi mempunyai pengaruh terhadap Y.

#### D. Hubungan Antar Variabel

Setelah melihat penjelasan pada kerangka pemikiran dengan menggunakan model paradigma ganda dengan tiga variabel bebas, penelitian ini melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat:

- a. Variabel Kemampuan Kerja (X1) diprediksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- b. Variabel Motivasi (X2) diprediksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- c. Variabel Tingkat Stres (X3) diprediksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

#### E. Hipotesis Penelitian

Untuk menguji hipotesis tersebut, kita harus mengoperasionalkan variabel-variabel yang terkandung dalam hipotesis dan menguji hipotesis tersebut secara empiris. Bila hasil pengujian hipotesis adalah signifikan maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas (kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres) merupakan prediktor dari kualitas pelayanan.

Bedasarkan teori-teori dan pendapat para ahli tersebut di atas maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- H2 : Motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- H3 : Tingkat stres kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- H4 : Kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor KJRI Johor Bahru, serta wilayah kerja KJRI Johor Bahru yaitu wilayah yang mencakup akreditasi seluas 48 % wilayah Semenanjung Malaysia atau Peninsula. Pengambilan data untuk penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2011 hingga Oktober 2012.

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah himpunan yang lengkap dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya ingin kita ketahui (Irawan, 2009: 5.3). Populasi dapat juga disebutkan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012: 80). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh staf dan pimpinan yang ditempatkan dan bekerja pada KJRI Johor Bahru kurun waktu tahun 2011 hingga Oktober 2012 sebanyak 40 orang.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. (Irawan, 2009: 5.4). Sebuah sampel haruslah dipilih sedemikian rupa sehingga setiap subjek penelitian mempunyai kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih dan besarnya peluang tersebut tidak boleh sama dengan nol. Di samping

itu pengambilan sampel yang secara acak (random) haruslah menggunakan metode yang tepat yang sesuai dengan ciri-ciri populasi dan tujuan penelitian (Singarimbun, 2008:149).

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah individu atau pegawai KJRI yang memberikan data melalui pengisian kuesioner. Penentuan jumlah sampel dalam mengumpulkan data penelitian dapat dilakukan dengan beberapa cara. Menurut Gay (1987) dalam Irawan (2009:5.18), dalam menentukan ukuran sampel untuk studi korelasional dan studi kausal-komperatif disarankan menggunakan sampel minimum sebanyak 30 subjek atau responden. Lebih lanjut Irawan menyatakan bahwa apabila kita menggunakan sampel yang ukurannya sama dengan populasi, maka informasi yang diterima melalui kuesioner tidak akan akurat bila responden tidak memberikan keterangan dan jawaban yang sebenarnya.

Dari pendapat di atas maka penentuan jumlah sampel atau ukuran penarikan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling atau menggunakan seluruh populasi menjadi responden, maka sampel penelitian ini adalah sebanyak 40 orang. Penggunaan seluruh populasi menjadi responden dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban dari seluruh populasi sehingga tidak ada informasi yang tertinggal dari obyek yang akan diteliti.

### **C. Instrumen Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, penelitian ini juga dapat disebutkan sebagai penelitian korelasional, yaitu berusaha untuk memaparkan



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

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012: 38).

Dalam penelitian juga dikenal adanya variabel bebas dan variabel terikat yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel bebas adalah variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain dan pada SPSS biasa disebut sebagai *predictor*, biasanya dinotasikan dengan simbol X. Variabel ini juga sering disebut *independent variable* (IV) atau variabel penyebab. Dalam penelitian ini, *predictor* atau variabel bebas ada 3, yaitu variabel Kemampuan Kerja (X1), variabel Motivasi (X2), variabel Tingkat stres (X3).
2. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas, biasa dinotasikan dengan Y. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kualitas Pelayanan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2012: 93), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner atau angket untuk menganalisa dan mengungkap pengaruh dari variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas

pelayanan. Adapun *option* angket yang diajukan kepada responden, memiliki 5 (lima) pilihan jawaban dengan tingkat pembobotan 1, 2, 3, 4 dan 5.

Dengan skala likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel yang diperoleh dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dan pernyataan. Untuk keperluan analisa, maka jawaban dapat diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 2. Skor Jawaban Responden**

No	Jawaban	Nilai skor pernyataan positif	Nilai skor pernyataan negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-ragu (RR)	3	3
4	Kurang Setuju (KS)	2	4
5	Tidak Setuju (TS)	1	5

Mengacu pada Kirom (2012: 85), instrumen diujicoba dan dilakukan proses validitas dan reliabilitas instrumen sebelum dilakukan pengumpulan data penelitian sebenarnya

#### **D. Sumber Data/Prosedur Pengumpulan Data**

Menurut Torang (2012: 20), pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian yang berupa angket atau wawancara. Pengumpulan data pendahuluan melalui *try-out* biasanya dilakukan sebelum pengumpulan data

pada riset berlangsung. Pengumpulan data pendahuluan bertujuan untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen. Hasil pengujian menentukan apakah instrumen dianggap layak atau dapat menjangkau informasi yang diinginkan atau masih membutuhkan perbaikan.

Menurut Sugiyono dalam Torang (2012: 20), disebutkan bahwa pengumpulan data adalah proses pengadaan data primer riset. Agar data yang dikumpulkan valid, maka instrumen yang digunakan untuk menguji data harus valid dan tata cara pengambilan data yang dilakukan harus benar.

### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012: 225), sumber primer adalah sumber data yang langsung diberikan data kepada pengumpul data. Data primer dapat diperoleh melalui pengamatan, wawancara ataupun survei yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan daftar pernyataan atau kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh adalah hasil dari jawaban staf KJRI.

### 2. Data Sekunder

Selanjutnya Sugiyono (2012: 225), menyatakan bahwa sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, atau dapat dikatakan data yang dikumpulkan tidak melalui sumber langsung tetapi melalui sumber lain. Dalam hal ini data sekunder merupakan data yang berkaitan dengan topik dan tujuan bahasan penelitian yang sudah diolah dan dapat diperoleh dalam bentuk

naskah tertulis, buku, literature, jurnal, dokumen maupun melalui file elektronik (*data computer*).

Penelitian ini hanya menggunakan data primer yang bersumber pada hasil survei terhadap staf KJRI Johor Bahru.

### E. Analisis Data

Tujuan dari analisis data, menurut Sulistyono (2012: 14) antara lain sebagai berikut :

1. Data dapat diberi makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian.
2. Memperlihatkan hubungan-hubungan antara fenomena yang terdapat dalam penelitian.
3. Untuk memberikan jawaban terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian.
4. Bahan untuk membuat kesimpulan serta implikasi-implikasi dan saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian selanjutnya.

Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui kuesioner. Setelah itu data yang derima dilakukan pentabulasian data, setelah ditabulasi, data kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 17 untuk Windows.

### F. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. Definisi dan Indikator dari Variabel

No	Variabel	Indikator	No Butir Pernyataan	Contoh Pernyataan
1	<b>KEMAMPUAN KERJA</b>  Kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Konsep Diri Pribadi 4. Motif 5. Sifat atau	1. 1 & 2 2. 3 & 4 3. 5 & 6  4. 7 & 8 5. 9 & 10	1. Saya mampu menyelesaikan tugas di luar tugas yang diberikan 2. Saya mampu mengambil keputusan dan mampu mempengaruhi orang lain atas ide dan pekerjaan

No	Variabel	Indikator	No Butir Pernyataan	Contoh Pernyataan
	mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat kinerja yang disepakati. (Wibowo, 2012: 24)	nilai - karakteristik  (Spencer dalam Wibowo, 2012: 325)		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Saya mampu berinteraksi dan dapat bekerja secara berkelompok</li> <li>4. Saya mampu memimpin dalam suatu pekerjaan dan Mampu membaca hasrat pimpinan dan teman sejawat</li> <li>5. Saya mampu mengendalikan diri atas tekanan pekerjaan dan mampu menyesuaikan diri dalam berbagai situasi</li> </ol>
2	<b>MOTIVASI</b> Motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas ( <i>intensity</i> ), arah ( <i>direction</i> ) dan usaha terus menerus ( <i>persistence</i> ) individu untuk mencapai suatu tujuan. (Setephen P.Robbins dalam Wibowo, 2012: 378)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan Fisiologis,</li> <li>2. Kebutuhan Rasa aman</li> <li>3. Kebutuhan Rasa memiliki,</li> <li>4. Penghargaan,</li> <li>5. Aktualisasi Diri</li> </ol> (Abraham Maslow dalam Mangkunegara, 2010: 63-64)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 11 &amp; 12</li> <li>2. 13 &amp; 14</li> <li>3. 15 &amp; 16</li> <li>4. 17 &amp; 18</li> <li>5. 19 &amp; 20</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Saya merasa bangga dan diakui dan nyaman dalam bekerja</li> <li>7. Saya merasa menerima fasilitas yang memadai dan diterima oleh kelompok teman sepekerja</li> <li>8. Saya selalu berdisiplin dalam bekerja</li> <li>9. Saya merasa dihargai oleh pimpinan dan lingkungan kerja yang menyenangkan</li> <li>10. Saya merasa puas dengan upah dan gaji yang saya terima.</li> </ol>
3	<b>TINGKAT STRES</b> Tingkat stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi orang. Hasilnya stres yang tinggi dapat mengancam performance seseorang dalam menghadapi pekerjaan dan lingkungannya, yang berujung pada terganggunya pelaksanaan tugas dan menurunnya prestasi kerja. (Handoko, 2008: 200)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reaksi psikologis,</li> <li>2. Reaksi Fisiologis,</li> <li>3. Interaksi situasi dengan individu,</li> </ol> (Munandar, 2008: 391)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 21 &amp; 22</li> <li>2. 23 &amp; 24</li> <li>3. 25 &amp; 26</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa tugas yang dibebankan tidak jelas</li> <li>2. Saya merasa lingkungan kerja ditempat saya bekerja sudah tidak nyaman.</li> <li>3. Saya merasa tidak memiliki karier dan karier saya sudah mentok.</li> </ol>
4	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>  Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang	1. <i>Credibility</i> (kredibilitas)	1. 27	10. Saya merasa semua proses pelayanan dilakukan dengan tepat

No	Variabel	Indikator	No Butir Pernyataan	Contoh Pernyataan
	diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Valerie AZ, and Bitner, 2002 : 40)	Kejujuran), 2. <i>Security</i> (keamanan), 3. <i>Reliability</i> (Keandalan), 4. <i>Responsiveness</i> (Respon), 5. <i>Courtesy</i> (Prilaku), 6. <i>Communication</i> (kemudahan berkomunikasi), 7. <i>Access</i> (Kemudahan Hubungan), 8. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), 9. <i>Understanding the Customer</i> (kemampuan memahami Pelanggan). (Parasuraman, Valerie A. Z & Berry, 2002 :21)	2. 28 3. 29 4. 30 5. 31 6. 32 7. 33 8. 34 9. 35	waktu. 11. Saya merasa pelayanan selalu dilakukan dengan cepat. 12. Saya merasa paham dalam memberikan pelayanan. 13. Saya merasa mempunyai keterampilan khusus. 14. Saya merasa ramah bersahabat. 15. Saya merasa berkomunikasi dengan baik. 16. Saya merasa memperhatikan pelanggan. 17. Saya merasa jaminan proses pelayanan yang diberikan sudah memadai. 18. Saya merasa pemberian pelayanan sudah sesuai harapan.

### G. Pengujian Validitas

Uji validitas biasanya dinilai menggunakan metode statistik yang dikenal sebagai analisis korelasi, yang mengukur hubungan antara dua variabel. Sebuah rumus statistik yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi, yang dalam studi validitas disebut sebagai koefisien validitas (Brown, 2007: 424-432). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat satu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item

yang digunakan, biasanya digunakan uji signifikan dengan  $\alpha = 5\%$ , artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Pengujian validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode *Correlate Bivariate Pearson* terhadap seluruh butir-butir pernyataan dalam kuesioner (Sulistyo, 2012: 40).

Dari olah data SPSS akan didapat  $r$  hitung. Kemudian dari hasil nilai  $r$  yang didapat dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Apabila nilai  $r$  hitung yang diperoleh  $>$  (lebih besar dari) nilai  $r$  tabel maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Sebaliknya apabila nilai  $r$  hitung yang didapat  $<$  (lebih kecil dari) nilai  $r$  tabel, maka butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid dan harus digugurkan atau diperbaiki dan diuji kembali.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Pernyataan	$r$ Hitung	$r$ Tabel	Keterangan
1	Kemampuan Kerja	Butir 1	0,502	0,349	Valid
2	Kemampuan Kerja	Butir 2	0,497	0,349	Valid
3	Kemampuan Kerja	Butir 3	0,589	0,349	Valid
4	Kemampuan Kerja	Butir 4	0,432	0,349	Valid
5	Kemampuan Kerja	Butir 5	0,459	0,349	Valid
6	Kemampuan Kerja	Butir 6	0,451	0,349	Valid
7	Kemampuan Kerja	Butir 7	0,449	0,349	Valid
8	Kemampuan Kerja	Butir 8	0,415	0,349	Valid
9	Kemampuan Kerja	Butir 9	0,589	0,349	Valid
10	Kemampuan Kerja	Butir 10	0,451	0,349	Valid
11	Motivasi	Butir 11	0,581	0,349	Valid
12	Motivasi	Butir 12	0,439	0,349	Valid
13	Motivasi	Butir 13	0,408	0,349	Valid
14	Motivasi	Butir 14	0,478	0,349	Valid

No	Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kemampuan Kerja	Butir 1	0,502	0,349	Valid
2	Kemampuan Kerja	Butir 2	0,497	0,349	Valid
3	Kemampuan Kerja	Butir 3	0,589	0,349	Valid
4	Kemampuan Kerja	Butir 4	0,432	0,349	Valid
5	Kemampuan Kerja	Butir 5	0,459	0,349	Valid
6	Kemampuan Kerja	Butir 6	0,451	0,349	Valid
7	Kemampuan Kerja	Butir 7	0,449	0,349	Valid
8	Kemampuan Kerja	Butir 8	0,415	0,349	Valid
9	Kemampuan Kerja	Butir 9	0,589	0,349	Valid
10	Kemampuan Kerja	Butir 10	0,451	0,349	Valid
11	Motivasi	Butir 11	0,581	0,349	Valid
12	Motivasi	Butir 12	0,439	0,349	Valid
13	Motivasi	Butir 13	0,408	0,349	Valid
14	Motivasi	Butir 14	0,478	0,349	Valid
15	Motivasi	Butir 15	0,405	0,349	Valid
16	Motivasi	Butir 16	0,561	0,349	Valid
17	Motivasi	Butir 17	0,440	0,349	Valid
18	Motivasi	Butir 18	0,426	0,349	Valid
19	Motivasi	Butir 19	0,538	0,349	Valid
20	Motivasi	Butir 20	0,536	0,349	Valid
21	Tingkat stres	Butir 21	0,645	0,349	Valid
22	Tingkat stres	Butir 22	0,423	0,349	Valid
23	Tingkat stres	Butir 23	0,409	0,349	Valid
24	Tingkat stres	Butir 24	0,413	0,349	Valid
25	Tingkat stres	Butir 25	0,518	0,349	Valid
26	Tingkat stres	Butir 26	0,645	0,349	Valid
27	Kualitas Pelayanan	Butir 27	0,523	0,349	Valid
28	Kualitas Pelayanan	Butir 28	0,637	0,349	Valid
29	Kualitas Pelayanan	Butir 29	0,424	0,349	Valid
30	Kualitas Pelayanan	Butir 30	0,808	0,349	Valid
31	Kualitas Pelayanan	Butir 31	0,523	0,349	Valid
32	Kualitas Pelayanan	Butir 32	0,637	0,349	Valid
33	Kualitas Pelayanan	Butir 33	0,368	0,349	Valid
34	Kualitas Pelayanan	Butir 34	0,494	0,349	Valid
35	Kualitas Pelayanan	Butir 35	0,556	0,349	Valid



Dari Tabel 4 di atas, kita dapat melihat bahwa semua butir pernyataan dinyatakan valid karena  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel.

Dari pengujian Validitas sebanyak 35 pertanyaan pada kuesioner yang diujicobakan kepada 30 responden secara random/acak, semuanya dianggap valid dan akan diteruskan dan disebarakan kepada seluruh sampel atau responden dalam penelitian ini.

## H. Uji Realibilitas

Berikut ini akan diuraikan tentang uji reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini melalui metode *Cronbach Alpha*. Serangkaian uji yang akan ditampilkan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 17.0 for Windows.

Sekaran dalam Priyatno (2010: 98) menyatakan bahwa reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik.

**Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas Variabel**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
1.	Kemampuan Kerja	.805	.808	10
2	Motivasi	.803	.806	10

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
3	Tingkat stres	.759	.764	6
4	Kualitas Pelayanan	.836	.840	9

Dari Tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa variabel kemampuan kerja (X1), variabel motivasi (X2), dan variabel tingkat stres kerja (X3) serta variabel kualitas pelayanan (Y) semuanya dapat dinyatakan reliabel, karena nilai dari *Cronbach Alpha* untuk keempat variabel penelitian  $> 0.7$  (Sekaran dalam Prayitno, 2010: 98)

#### I. Metode Analisis Data

Data diolah dengan menggunakan uji regresi, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel kemampuan kerja, variabel motivasi serta variabel tingkat stres terhadap variabel kualitas pelayanan.

#### J. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah keempat hipotesis yang diajukan dapat diterima, yaitu dengan melakukan uji:

1. Uji F (uji secara bersama-sama, simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh simultan dimana prediktor atau variabel kemampuan kerja, variabel motivasi serta variabel tingkat stres secara bersama-sama mempengaruhi variabel kualitas pelayanan.

Pengujian hipotesis dengan uji F dilakukan dengan melihat tingkat signifikansi/*level of significance* ( $\alpha=0,05$ ). jika dari penghitungan uji F diperoleh signifikan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan ini berarti terdapat prediktor dan pengaruh yang positif dari variabel kemampuan kerja, variabel motivasi serta variabel tingkat stres terhadap variabel kualitas pelayanan. Untuk penjabaran hipotesis statistik dari pengujian ini ditulis sebagai berikut:

$H_0: b_1=b_2=b_3=0$ , yang artinya variabel kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

$H_1: b_1=b_2=b_3 \neq 0$ , yang artinya variabel kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres dapat memprediksi kualitas pelayanan atau merupakan prediktor dari variabel kualitas pelayanan.

2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda ( $R$ ) dan Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh keeratan hubungan antara variabel kemampuan kerja, variabel motivasi serta variabel tingkat stres terhadap variabel kualitas pelayanan.

$H_0: b_1=b_2=b_3=0$ , yang artinya variabel kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres bukan prediktor dari variabel kualitas pelayanan.

$H_1: b_1=b_2=b_3 \neq 0$ , yang artinya terdapat kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres merupakan prediktor kualitas pelayanan.

### 3. Uji t (uji parsial)

Dalam konteks untuk menguji hipotesis penelitian ini, uji parsial dilakukan untuk menguji apakah variabel kemampuan kerja, variabel motivasi serta variabel tingkat stres secara sendiri-sendiri dapat memprediksi variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan. Formulasi  $H_0$  dan  $H_1$  sebagai berikut :

$X_1 : H_0 : b_1 = 0$ , artinya variabel kemampuan kerja ( $X_1$ ) bukan merupakan prediktor dari variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ).

$X_1 : H_1 : b_1 \neq 0$ , artinya variabel kemampuan Kerja ( $X_1$ ) merupakan prediktor dari variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ).

$X_2 : H_0 : b_2 = 0$ , artinya variabel motivasi ( $X_2$ ) bukan merupakan prediktor dari variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ).

$X_2 : H_1 : b_2 \neq 0$ , artinya variabel motivasi ( $X_2$ ) merupakan prediktor dari variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ).

$X_3 : H_0 : b_3 = 0$ , artinya variabel tingkat stres ( $X_3$ ) bukan atau tidak merupakan prediktor dari variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ).

$X_3 : H_1 : b_3 \neq 0$ , artinya variabel tingkat stres ( $X_3$ ) merupakan prediktor dari variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ).

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum KJRI Johor Bahru.

Perwakilan RI di Johor Bahru yang secara resmi dibuka pada bulan Maret 1996 dengan status sebagai Konsulat Indonesia Johor Bahru bertugas sebagai kepanjangan tangan pemerintah RI di Johor yang melaksanakan tugas untuk peningkatan kerjasama Singapura, Johor dan Riau (SIJORI) khususnya peningkatan perdagangan. Dengan meningkatnya kegiatannya dari waktu ke waktu dan tingginya lalu lintas WNI/TKI yang akan bekerja di wilayah Malaysia, maka status kerja Konsulat Indonesia ditingkatkan menjadi Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru dengan Keputusan Presiden No 011 Tahun 2001. Dengan meningkatnya status KJRI-Johor Bahru, maka tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukanpun bertambah diantaranya adalah sebagai Perwakilan yang melakukan Perlindungan WNI dan Badan Hukum Indonesia serta dibentuknya *citizen service* bagi WNI.

Saat ini tugas yang diemban di wilayah kerja Perwakilan RI Johor Bahru dititikberatkan dan terfokus pada kegiatan tugas-tugas kekonsuleran, seperti Penanganan WNI bermasalah dan Badan Hukum Indonesia, hal ini diprioritaskan karena banyaknya kasus ketenagakerjaan yang menimpa WNI di Malaysia. Namun demikian perlu pula ditegaskan bahwa tugas-tugas lain seperti kegiatan perekonomian, perdagangan juga terus ditingkatkan dan dilaksanakan.

Dalam pemberian pelayanan terhadap WNI dan juga warga asing yang memerlukan pelayanan di KJRI, pihak KJRI berusaha semaksimal mungkin

memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan bagi penerima pelayanan, yaitu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti papan informasi dan penunjuk, konter-konter pelayanan dari imigrasi, ketenagakerjaan dan juga konsuler dan pengaduan kasus. Dengan adanya fasilitas penunjang untuk perkantoran yang baik dan penghasilan yang memadai serta kesempatan untuk berkumpul dengan keluarga di Indonesia, merupakan dorongan motivasi bagi staf KJRI-JB untuk terus melakukan pelayanan dan perlindungan terhadap WNI di wilayah akreditasi.

## B. Gambaran Umum Responden Penelitian

Dari pernyataan yang diberikan oleh responden maka diketahui data identitas responden sebagai berikut :

**Tabel 6. Gambaran Umum Responden**

No	Karakteristik	Jumlah	%
1	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Perempuan	7	17,5%
	Laki-Laki	33	82.5%
	Total	40	100 %
2	<b>Usia</b>		
	20-30 tahun	7	17.5%
	31-40	16	40%
	41-50	9	22.5%
	51-60	8	20%
	Total	40	100
3	<b>Pendidikan</b>		
	SMA/Sederajat	4	10%
	Diploma	3	7.5%
	S1	25	62.5%
	S2	8	20%
	Total	40	100
4	<b>Masa Kerja</b>		
1 - 5 Tahun	29	72.5%	

No	Karakteristik	Jumlah	%
	6 - 10	6	15%
	11 - 15	4	1%
	16 - keatas	1	2.5%
	Total	40	100%
5	<b>Status Perkawinan</b>		
	Sudah Kawin	29	72.5%
	Belum Kawin	11	27.5%
	Total	40	100%
6	<b>Penghasilan</b>		
	Rp. 3.000.000– 6 .000.000	4	1%
	Rp. 6.000.001 – 9.000.000	33	82.5%
	Rp. 9000.001 keatas	3	7.5%
	Total	40	100%

Dari Tabel 6 di atas diketahui terdapat 7 orang berjenis kelamin perempuan dan 33 orang berjenis kelamin laki-laki, banyaknya jumlah pegawai pria dikarenakan tingkat intensitas kerja dalam penanganan kasus-kasus diperlukan tenaga pria untuk mencapai ladang-ladang dan jauh dari KJRI mencapai 300-400 km sehingga harus menginap di ladang dan di hutan, untuk staf wanita dalam penanganan TKI bermasalah diperlukan untuk pemberian konseling dan kusus bagi WNI/TKI wanita yang memerlukan bantuan di shelter KJRI, rata-rata usia responden berkisar 22 tahun hingga usia 58 tahun, dan distribusi terbesar responden adalah yang berusia 31 hingga 40 tahun. Rata-rata responden berpendidikan S1, yaitu sebanyak 25 orang. Distribusi terbesar lama bekerja di KJRI antara 1 hingga 5 tahun sebanyak 29 orang. Diketahui sebanyak 11 orang belum menikah dan 29 orang telah menikah dan diketahui juga bahwa rata-rata responden yaitu 33 orang berpenghasilan antara Rp.6.000.001 hingga Rp. 9.000.000.

## C. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Analisis Kemampuan Kerja

Pada variabel kemampuan kerja dalam penelitian ini, kuesioner yang disampaikan kepada responden diwakili oleh sepuluh pernyataan yang mencerminkan indikator dari kemampuan kerja. Indikator-indikator tersebut antara lain pengetahuan, keterampilan, konsep diri pribadi dan motif, serta sifat atau nilai-nilai karakteristik.

Hasil penelitian terhadap indikator-indikator kemampuan kerja dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut :

**Tabel 7. Hasil Penelitian Indikator Kemampuan Kerja**

No	Indikator	No item	1		2		3		4		5	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pengetahuan	1	0	0	0	0	8	10	22	27.5	10	12.5
		2	0	0	0	0	6	7.5	17	18.5	17	18.5
		Total	0	0	0	0	14	17.5	39	48.75	27	33.75
2	Keterampilan	3	0	0	0	0	15	18.25	17	21.25	8	10
		4	0	0	0	0	4	5	19	23.75	17	21.25
		Total	0	0	0	0	19	23.75	36	45	25	31.25
3	Konsep Diri	5	0	0	0	0	9	11.25	27	33.75	4	5
		6	0	0	0	0	5	6.25	26	32.5	9	11.25
		Total	0	0	0	0	14	17.5	53	66.25	13	16.25
4	Motif	7	0	0	0	0	7	8.75	23	28.75	10	12.5
		8	0	0	0	0	5	6.25	25	31.25	10	12.5
		Total	0	0	0	0	12	15	48	60	20	25
5	Sifat	9	0	0	0	0	14	17.5	18	22.5	8	10
		10	0	0	0	0	5	6.25	25	31.25	10	12.5
		Total	0	0	0	0	19	23.75	43	53.75	18	22.5

Ket: 1 = tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3= ragu-ragu, 4= setuju, 5 =sangat setuju.



Dari Tabel 7 hasil yang didapat dari indikator pengetahuan yang dijabarkan dalam item 1 dan 2 yaitu mampu bekerja secara profesional dan menyelesaikan tugas yang dibebankan, serta mampu menyelesaikan tugas di luar tugas yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden (33.75%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (48.75%) menyatakan setuju dan 14 responden (17.5%) menyatakan ragu-ragu. Hasil tanggapan terbesar adalah setuju dengan persentase sebesar 48.75%.

Untuk item 3 dan 4 yang mewakili indikator keterampilan dengan kuesioner mampu mengambil keputusan dan mampu mempengaruhi orang lain atas ide dan pekerjaan. 25 responden (31.25%) menyatakan sangat setuju, 36 responden (45%) menyatakan setuju dan 19 responden (23.75%) menyatakan ragu-ragu. Dari Tabel 7 dapat diketahui tanggapan pernyataan tentang keterampilan adalah setuju, dengan nilai terbesar dengan persentasi 45%.

Item 5 dan 6 yang mewakili indikator konsep diri pribadi dengan pernyataan mampu berinteraksi dan dapat bekerja secara berkelompok. 13 responden (16.25%) menyatakan sangat setuju, 53 responden (66.25%) menyatakan setuju dan 14 responden (17.5%) menyatakan ragu-ragu.

Item 7 dan 8 yang mewakili indikator motif dengan pernyataan mampu memimpin dalam suatu pekerjaan dan mampu membaca hasrat pimpinan dan teman sejawat. 20 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 48 responden (60%) menyatakan setuju dan 12 responden (15%) menyatakan ragu-ragu.

Item 9 dan 10 yang mewakili indikator sifat atau nilai-nilai karakteristik dengan pernyataan mampu mengendalikan diri atas tekanan pekerjaan dan mampu menyesuaikan diri dalam berbagai situasi. 18 responden (22,5%) menyatakan sangat setuju, 43 responden (53,75%) menyatakan setuju dan 19 responden (23,75%) menyatakan ragu-ragu.

Secara umum sebagian besar responden mempunyai persepsi positif tentang kemampuan kerja mereka, dibuktikan dengan jawaban kuesioner yang rata-rata menjawab setuju atas indikator kemampuan kerja.

## 2. Analisis Motivasi

Pada variabel motivasi dalam penelitian ini, kuesioner diwakili oleh sepuluh pernyataan yang mencerminkan indikator motivasi kerja. Indikator-indikator tersebut antara lain kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan untuk rasa memiliki, dan pengharagaan serta aktualisasi diri.

Adapun distribusi frekuensi hasil penelitian terhadap indikator-indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut :

**Tabel 8. Hasil Penelitian Indikator Motivasi**

No	Indikator	No item	1		2		3		4		5	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kebutuhan Fisiologis Total	11	0	0	0	0	8	10	19	23.75	13	16.25
		12	0	0	0	0	10	12.5	24	30	6	7.5
			0	0	0	0	18	22.5	43	53.75	19	23.75
2	Kebutuhan Rasa Aman Total	13	0	0	0	0	6	7.5	25	31.25	9	11.25
		14	0	0	0	0	6	7.5	25	31.25	9	11.25
			0	0	0	0	12	15	50	62.5	18	22.5
3	Rasa	15	0	0	0	0	14	17.5	19	23.75	7	8.75

No	Indikator	No item	1		2		3		4		5	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Memiliki	16	0	0	0	0	8	10	27	33.75	5	6.25
		Total	0	0	0	0	22	27.5	46	57.5	12	15
4	Penghargaan	17	0	0	0	0	8	10	18	22.5	14	17.5
		18	0	0	0	0	6	7.5	14	17.5	20	25
	Total	0	0	0	0	14	17.5	32	40	34	42.5	
5	Aktualisasi diri	19	0	0	0	0	12	15	22	27.5	6	7.5
		20	0	0	0	0	7	8.75	19	23.75	14	17.5
	Total	0	0	0	0	19	23.75	41	51.25	20	25	

Ket : 1 = tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3= ragu-ragu, 4= setuju, 5 =sangat setuju.

Dari Tabel 8 diketahui indikator kebutuhan fisiologis yang diwakili oleh item 11 dan 12 yaitu mengenai rasa bangga, merasa mendapat pengakuan dan merasa nyaman dalam bekerja. 19 responden (23,75%) menyatakan sangat setuju, 43 responden (53,75%) menyatakan setuju dan 18 responden (22,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator kebutuhan rasa aman yang diwakili oleh item 13 dan 14 yaitu pernyataan mengenai fasilitas yang memadai dan diterima oleh kelompok teman bekerja. 18 responden (22,5%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (62,5%) menyatakan setuju dan 12 responden (15%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator kebutuhan rasa memiliki yang diwakili oleh item 15 dan 16 yaitu pernyataan mengenai dihargai oleh pimpinan dan lingkungan kerja yang menyenangkan. 12 responden (15%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (57,5%) menyatakan setuju dan 22 responden (27,5%) menyatakan ragu-ragu.

Sehubungan dengan pernyataan indikator penghargaan, yang diwakili oleh item 17 dan 18 tentang disiplin dan penghargaan. 34 responden (85%)

menyatakan sangat setuju, 32 responden (80%) menyatakan setuju dan 14 responden (35%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator aktualisasi diri yang diwakili oleh item 19 dan 20 yaitu pernyataan mengenai jaminan hari tua dan upah yang memadai. 20 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 41 responden (51,25%) menyatakan setuju dan 19 responden (23,75%) menyatakan ragu-ragu.

Secara umum sebagian besar responden mempunyai persepsi positif tentang motivasi kerja mereka. Hal ini dibuktikan dengan jawaban kuesioner yang rata-rata menjawab setuju atas indikator motivasi.

### 3. Analisis Tingkat Stres

Variabel tingkat stres dalam kuesioner diwakili oleh enam pernyataan yang mencerminkan indikator tingkat stres. Indikator-indikator tersebut antara lain reaksi psikologis, reaksi fisiologis, interaksi situasi dengan individu seperti terlihat pada Tabel 9 di bawah ini.

**Tabel 9. Hasil Penelitian Indikator Tingkat Stress**

No	Indikator	No item	1		2		3		4		5	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Reaksi Psikologis Total	21	11	27.5	20	50	9	22.5	0	0	0	0
		22	15	37.5	17	42.5	8	20	0	0	0	0
			26	65	37	92.5	17	42.5	0	0	0	0
2	Reaksi Fisiologis Total	23	6	15	31	72.5	3	7.5	0	0	0	0
		24	10	25	19	47.5	11	27.5	0	0	0	0
			16	40	50	125	14	35	0	0	0	0
3	Interaksi dgn Individu Total	25	8	20	24	60	8	20	0	0	0	0
		26	11	27.5	20	50	9	22.5	0	0	0	0
			19	47.5	44	110	17	42.5	0	0	0	0

Ket :1= sangat setuju, 2 = seorganisasi dan tata kerja kemluttuju, 3= ragu-ragu, 4= kurang setuju, 5 = tidak setuju

Dari Tabel 9, diketahui indikator reaksi psikologis yang diwakili oleh item 21 dan 22 yaitu pernyataan mengenai tugas yang tidak jelas dan tugas yang sulit dan kompleks. 26 responden (65%) menyatakan sangat setuju, 37 responden (92,5%) menyatakan setuju dan 17 responden (42,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator reaksi fisiologis yang terkait dengan tingkat stres diwakili oleh item 23 dan 24 yaitu pernyataan mengenai lingkungan kerja kurang nyaman dan menyelesaikan tugas tepat waktu. 16 responden (20%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (62,5%) menyatakan setuju dan 14 responden (17,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator interaksi dengan individu yang diwakili oleh item 25 dan 26 yaitu pernyataan mengenai pemberian perintah yang tidak jelas dan tidak memiliki karier. 19 responden (23,75%) menyatakan sangat setuju, 42 responden (55%) menyatakan setuju dan 17 responden (21,25%) menyatakan ragu-ragu.

Secara umum sebagian besar responden mempunyai persepsi negatif tentang tingkat stres, dibuktikan dengan jawaban kuesioner yang rata-rata menjawab setuju atas indikator tingkat stres. Jika melihat jawaban dari responden, mereka memiliki tekanan dan stres, yang mungkin mempunyai korelasi negatif dengan kualitas pelayanan. Dalam kasus lain tingkat stres yang memadai malah dapat meningkatkan kualitas pekerjaan, dengan sedikit tekanan maka pegawai akan lebih cepat menyelesaikan tugas. Stres tidak dengan sendirinya harus buruk, walau lazimnya stres dibahas dalam bentuk negatif, namun stres juga memiliki nilai positif, stres merupakan suatu peluang bila menawarkan suatu peluang yang

potensial, hal ini dapat diambil contoh kinerja yang unggul ditunjukkan dalam situasi-situasi yang mencekam, dimana staf menggunakan stres positif untuk meningkatkan kinerja mereka (Widiyastuti: 2011). Namun pada penelitian ini hasil korelasi antar tingkat stress dan kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang negatif ( $r = -.358, p < .05$ ).

#### 4. Analisis Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan dalam kuesioner diwakili oleh sembilan pernyataan yang mencerminkan indikator kualitas pelayanan. Indikator-indikator tersebut antara lain *credibility* (kredibilitas, kejujuran), *security* (keamanan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (respon), *courtesy* (prilaku), *communication* (kemudahan berkomunikasi), *access* (kemudahh hubungan), *tangibles* (bukti fisik), *understanding the costemer* (kemampuan memahami pelanggan).

Tabel 10. Hasil Penelitian Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	No item	1		2		3		4		5	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kejujuran	27	0	0	0	0	7	17.5	23	57.5	10	25
2	Keamanan	28	0	0	0	0	6	15	19	47.5	15	37.5
3	Keandalan	29	0	0	0	0	11	27.5	17	42.5	12	30
4	Respon	30	0	0	0	0	4	10	18	45	18	45
5	Prilaku	31	0	0	0	0	9	22.5	21	52.5	10	25
6	Komunikasi	32	0	0	0	0	7	17.5	17	42.5	16	40
7	Hubungan	33	0	0	0	0	9	22.5	22	55	9	22.5
8	Bukti Fisik	34	0	0	0	0	7	17.5	22	55	11	27.5
9	Memahami pelanggan	35	0	0	0	0	5	12.5	25	62.5	10	25

1 = tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3= ragu-ragu, 4= setuju, 5 sangat setuju.

Dari Tabel 10 di atas, indikator kejujuran yang diwakili oleh item 27 yaitu pelayanan dilakukan dengan waktu cepat tepat, 10 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 23 responden (57,5%) menyatakan setuju dan 7 responden (17,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator keamanan yang diwakili oleh item 28 yaitu pelayanan selalu dilakukan dengan cepat, 15 responden (37,5%) menyatakan sangat setuju, 19 responden (47,5%) menyatakan setuju dan 6 responden (15%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator keandalan yang diwakili oleh item 29 yaitu paham dalam memberikan pelayanan, 12 responden (30%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (42,5%) menyatakan setuju dan 11 responden (27,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator respon yang diwakili oleh item 30 yaitu mempunyai keterampilan khusus, 18 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (45%) menyatakan setuju dan 4 responden (10%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator perilaku yang diwakili oleh item 31 yaitu pernyataan ramah dan bersahabat, 10 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (52,5%) menyatakan setuju dan 9 responden (22,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator kemudahan berkomunikasi yang diwakili oleh item 32 yaitu Berkomunikasi dengan baik, 16 responden (40%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (42,5%) menyatakan setuju dan 7 responden (17,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator kemudahan hubungan yang diwakili oleh item 33 yaitu Memperhatikan pelanggan yang membutuhkan perhatian khusus, 9 responden (22,5%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (55%) menyatakan setuju dan 9 responden (22,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator bukti fisik dalam variabel kualitas pelayanan yang diwakili oleh item 34 yaitu pernyataan jaminan proses pelayanan. Diketahui 11 responden (27,5%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (55%) menyatakan setuju dan 7 responden (17,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari indikator memahami pelanggan yang diwakili oleh item 35 yaitu mengenai pemberian pelayanan yang sudah sesuai harapan, 10 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 25 responden (62,5%) menyatakan setuju dan 5 responden (12,5%) menyatakan ragu-ragu.

Secara umum sebagian besar responden mempunyai persepsi positif tentang kualitas pelayanan yang mereka lakukan, hal ini dibuktikan dengan jawaban kuesioner yang rata-rata menjawab setuju atas indikator kualitas pelayanan.

#### **D. Uji Asumsi Klasik**

Tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dan estimasi, konsisten dan tidak bias.



Tabel 11. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		40	40	40	40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	40.6250	40.4500	24.3250	37.1750
	Std. Deviation	3.60688	3.62293	2.47436	3.63662
Most Extreme Differences	Absolute	.118	.134	.148	.090
	Positive	.118	.134	.099	.084
	Negative	-.062	-.126	-.148	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.743	.850	.934	.568
Asymp. Sig. (2-tailed)		.638	.465	.347	.904

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksud untuk memperlihatkan bahwa sampel yang diambil dari populasi berdistribusi normal. Dalam penelitian ini masing-masing variabel akan diuji normalitasnya. Menurut Sulisty (2012: 102) dasar pengambilan keputusan uji normalitas dinyatakan dengan data yang berdistribusi normal yaitu data yang mempunyai nilai Asymp.Signifikansi  $> 0.05$ , dan data berdistribusi tidak normal dinyatakan dengan nilai Asymp.Signifikansinya  $< 0.05$ .

Dari Tabel 11 diatas diketahui nilai Asymp. Signifikansi X1=.638, X2=.465, X3=.347 dan Y=.904, maka diketahui seluruh data yang diperoleh lebih besar ( $>$ ) dari 0.05, maka dapat disimpulkan data diambil dari populasi yang berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Tabel 12 Koefisien Korelasi Variabel Bebas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.813	5.462	.000	-.881	.384	.000	.000
Kemampuan_ kerja	.537	.109	.533	4.939	.000	.606	1.651
Motivasi	.490	.095	.488	5.166	.000	.790	1.265
Tingkat_stres	.028	.144	.019	.197	.845	.732	1.366

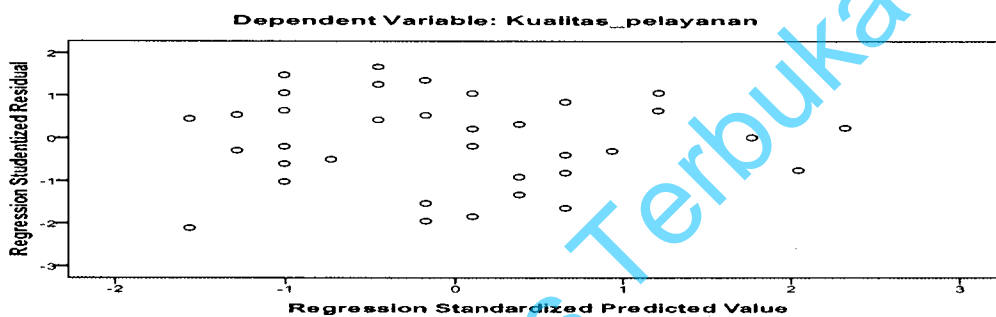
a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya korelasi atau hubungan linier yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya multikolinearitas. Para ahli menyatakan bahwa bila nilai toleransi antara dua variabel kurang dari .20 atau nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih besar dari 5, hal ini menunjukkan terjadinya multikolinearitas diantara kedua variabel tersebut.

Dari hasil analisis Tabel 12 di atas diketahui nilai VIF kurang dari angka 5 untuk semua variabel bebas. Jika VIF di bawah nilai 5 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

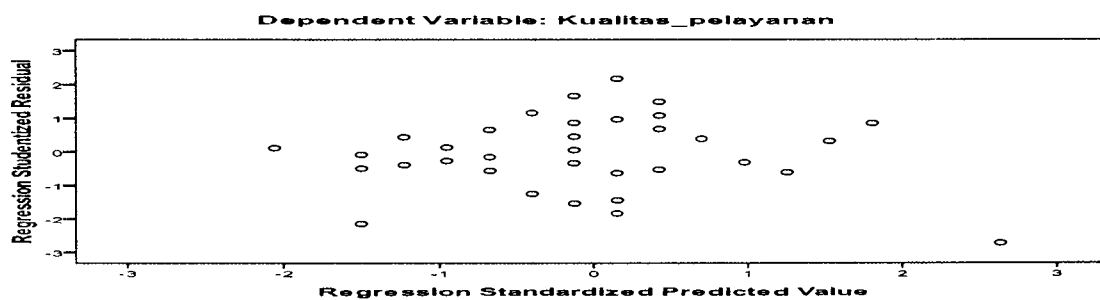
### 3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pendekteksian konstan tidaknya varian dilakukan dengan melihat grafik Y dengan residu, apabila garis yang membatasi sebaran titik-titik relatif paralel maka varian eror dikatakan konstan.



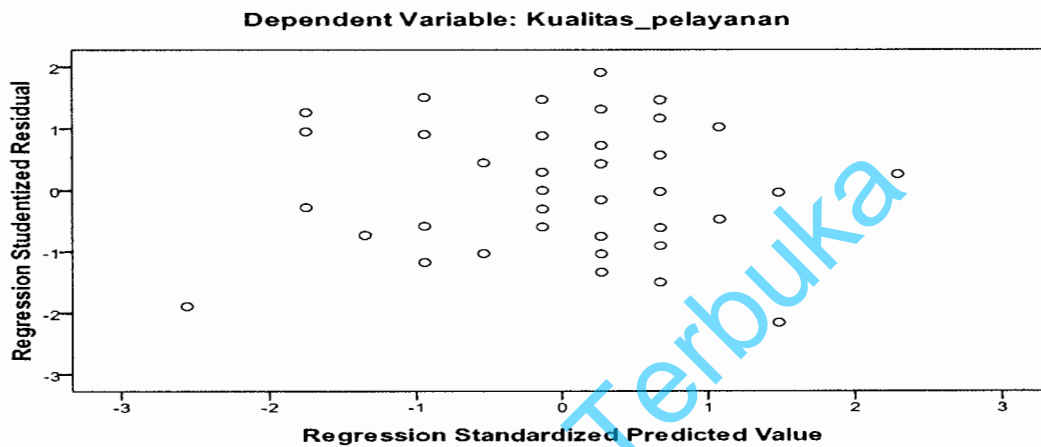
Gambar 2. Grafik Scatterplot Variabel Kemampuan Kerja

Dari Gambar 2 diketahui bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 3. Grafik Scatterplot Variabel Motivasi

Dari Gambar 3 juga diketahui bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4. Grafik Scatterplot Variabel Tingkat Stres

Dari Gambar 4 diketahui bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari ketiga gambar grafik scatterplot diatas diketahui bahwa titi-titik yang terdapat dalam grafik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas.

## E. Analisis Regresi

Untuk pengujian hipotesis dilakukan analisis data dengan menggunakan model regresi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *multiple*

*regression* dengan bantuan program SPSS. Dalam melakukan analisis regresi ini dilakukan dengan *metode enter*, dimana semua variabel bebas atau prediktor digunakan secara bersama-sama untuk menjelaskan variabel terikat.

**Tabel 13. Statistik Deskriptif dari Variabel Penelitian**

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas_Pelayanan	37.1750	3.63662	40
Kemampuan_Kerja	40.6250	3.60688	40
Motivasi	40.4500	3.62293	40
Tingkat_Stres	24.3250	2.47436	40

**Tabel 14. Korelasi Antara Variabel Penelitian**

		Kualitas_pelayanan	Kemampuan_kerja	Motivasi	Tingkat_stres
Pearson Correlation	Kualitas_pelayanan	1.000	.746	.728	-.358
	Kemampuan_kerja	.746	1.000	.457	-.517
	Motivasi	.728	.457	1.000	-.209
	Tingkat_stres	-.358	-.517	-.209	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas_pelayanan	.000	.000	.000	.012
	Kemampuan_kerja	.000	.000	.002	.000
	Motivasi	.000	.002	.000	.098
	Tingkat_stres	.012	.000	.098	.000
N	Kualitas_pelayanan	40	40	40	40
	Kemampuan_kerja	40	40	40	40
	Motivasi	40	40	40	40
	Tingkat_stres	40	40	40	40

Dari Tabel 14 korelasi di atas maka diketahui bahwa variabel bebas yang memiliki korelasi yang paling kuat dengan kualitas pelayanan adalah variabel kemampuan kerja sebesar .746, dilanjutkan dengan variabel motivasi sebesar .728 dan selanjutnya tingkat stres sebesar -.358. Artinya bahwa seluruh variabel bebas memiliki hubungan dengan variabel kualitas pelayanan, namun kemampuan kerja memiliki pengaruh hubungan yang terbesar dengan variabel kualitas pelayanan. Sedangkan tingkat stress mempunyai hubungan yang negatif dengan kualitas pelayanan. Artinya, semakin tinggi tingkat stress maka kualitas pelayanan cenderung menurun.

#### F. Pengujian Variabel Secara Simultan (Uji F)

Untuk menguji apakah variabel atau prediktor kemampuan kerja dan motivasi serta tingkat stres secara bersama-sama berpengaruh secara signifikansi terhadap variabel kualitas pelayanan dapat diketahui dengan melakukan uji ANOVA atau *F-test*.

Derajat signifikansi yang dipergunakan adalah  $\alpha = 0.05$ . Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan maka hipotesis H4 diterima, yang berarti disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja dan variabel motivasi serta variabel tingkat stres secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

**Tabel 15. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384.722	3	128.241	35.227	.000 <sup>a</sup>
	Residual	131.053	36	3.640	.000	.000
	Total	515.775	39	.000	.000	.000

a. Predictors: (Constant), Kemampuan\_Kerja, Motivasi, Tingkat\_Stres.

b. Dependent Variabel: Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan Tabel 15 hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi signifikan pada  $P < .01$ . Artinya, semua prediktor yaitu kemampuan kerja dan motivasi serta tingkat stres secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

#### G. Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Koefisien korelasi berganda disimbolkan dengan R, yang merupakan ukuran keeratan hubungan antara variabel terikat dengan semua variabel bebas secara bersama-sama. Sedangkan  $R^2$  merupakan kontribusi varian semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap varian dari variabel terikat. Nilai  $R^2$  antara nol dan 1. Jika  $R^2$  mendekati angka nol berarti kemampuan para prediktor atau variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Namun jika angka  $R^2$  mendekati 1 maka semua prediktor (kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres) dinyatakan memberikan semua informasi yang

diperlukan untuk memprediksi variabel terikat (kualitas pelayanan). Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 16 dibawah ini.

**Tabel 16. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.864 <sup>a</sup>	.746	.725	1.90798	.746	35.227	3	36	.000

a. Predictors: (Constant), Kemampuan\_Kerja, Motivasi, Tingkat\_Stres

b. Dependent Variabel: Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan Tabel 16 dapat diketahui bahwa semua prediktor atau variabel bebas secara simultan mempunyai hubungan dengan variabel terikat (Y). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel prediktor yaitu kemampuan kerja (X1), motivasi (X2) dan tingkat stres (X3) tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 74,6%, dan sisanya sebesar 25.4% adalah dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### H. Pengujian Variabel secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel prediktor secara masing-masing atau sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat dengan mengukur hubungan antara masing-masing prediktor atau variabel bebas dengan asumsi prediktor lainnya bersifat tetap atau konstan.



Derajat signifikansi yang dipergunakan adalah  $\alpha = 0.05$ . Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan maka hipotesis H1, H2 dan H3 diterima. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa kemampuan kerja (X1), motivasi (X2) dan tingkat stres (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) dapat diterima. Hasil uji parsial (t) atas ketiga variabel bebas tersebut dapat dilihat pada Tabel 17 di bawah ini.

**Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Kemampuan Kerja, Motivasi dan Tingkat Stres terhadap Kualitas Pelayanan**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.788	4.298	.000	-.881	.384
Kemampuan_Kerja	.537	.109	.533	4.939	.000
Motivasi	.490	.095	.488	5.166	.000
Tingkat_Stres	-.028	.144	-.019	-.197	.845

a. Dependent Variable : Kualitas\_Pelayanan

Dari Tabel 17 diketahui bahwa koefisien regresi variabel kemampuan kerja adalah .537, variabel motivasi kerja .490 dan tingkat stres -.028. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi kemampuan kerja (X1) dan motivasi (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, sedangkan variabel tingkat stres (X3) mempunyai koefisien regresi negatif tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $p > 0.05$ ).

Dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa kemampuan Kerja (X1) mempunyai nilai koefisien regresi terbesar ( $B = .533$ ,  $p < 0.05$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan kerja mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan prediktor lainnya.

Dari hasil analisis maka rekomendasi dan pembahasan pengaruh masing-masing variabel untuk pembuktian terhadap hipotesa dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Kemampuan Kerja (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dalam pengujian variabel kemampuan kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) hipotesa yang diajukan adalah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Diketahui pada Tabel 17, analisis prediktor variabel kemampuan kerja nilai  $t$  hitungnya sebesar 4.939 dan *standardized regression coefficients* pada kemampuan kerja  $\beta = .533$ . Artinya setiap kemampuan kerja meningkat 1 (satu) standard deviasi nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebanyak 53% dengan asumsi nilai variabel bebas yang lain konstan.

Dari Tabel 17, diketahui nilai signifikan yang diperoleh adalah nol ( $p = 0.0$ ). Nilai signifikan ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05, maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Nilai  $t$  yang positif menjelaskan bahwa X1 atau prediktor kemampuan kerja memiliki hubungan yang searah dengan Y atau kualitas pelayanan. Kriteria pengujian hipotesis adalah bahwa jika taraf/derajat signifikansi penelitian ( $t < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan jika taraf Signifikansi hasil uji ( $t > 0.05$ ) maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Dari analisis di

atas maka hipotesa H1 dinyatakan diterima, yaitu bahwa prediktor kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Karena variabel kemampuan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan apabila kemampuan kerja staf terus ditingkatkan. Peningkatan kemampuan kerja dapat dilakukan dengan melalui pendidikan berjenjang, kursus-kursus dan juga kebebasan bagi staf untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kinerjanya melalui peningkatan keahlian.

Dari hasil analisis tersebut juga membuktikan bahwa kemampuan kerja adalah modal utama bagi staf untuk melakukan tugas yang diembannya yaitu pemberian pelayanan. Dengan meningkatnya pengalaman kerja dari pelaksanaan tugas dan penyelesaian kasus yang bervariasi selama bekerja di KJRI dan dengan menambah kualitas pendidikan dengan menambah jenjang pendidikan yang lebih tinggi diharapkan staf dapat meningkatkan kemampuan kerjanya serta dapat mengikuti ritme kerja perwakilan RI yang semakin hari semakin kompleks dan bervariasi.

Penelitian terdahulu yang searah dengan penelitian ini adalah penelitian tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Summit Oto Finance cabang Lampung, yang dilakukan oleh Innayah Rokhimah (2009) dari Universitas Lampung. Berbeda dengan hasil penelitian ini, hasil penelitian Rokhimah menunjukkan bahwa kemampuan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja seseorang. Sebaliknya, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Budiyanto (2006) di RSUD Tarakan Jakarta yang

menyatakan bahwa variabel kemampuan kerja memiliki korelasi terhadap variabel kualitas pelayanan.

## 2. Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dalam pengujian variabel motivasi kerja (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) hipotesa yang diajukan adalah motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Diketahui pada Tabel 17, analisis variabel motivasi kerja, nilai  $t$  hitungnya sebesar 5.166 dan *standardized regression coefficients* pada motivasi kerja  $\beta = .488$  artinya setiap kemampuan kerja meningkat satu standard deviasi nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 48% standard deviasi, dengan asumsi nilai variabel bebas yang lain konstan. Dari Tabel 17 diketahui bahwa motivasi kerja mempunyai *probability-value* yang signifikan dan berada di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,000. Nilai  $t$  yang positif menjelaskan bahwa variabel motivasi X2 atau prediktor motivasi kerja memiliki hubungan yang searah dengan Y atau kualitas pelayanan.

Dari hasil analisis di atas maka Hipotesa H2 yaitu prediktor motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Terkait dengan hasil analisis ini dapat dinyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan perlunya terus diberikan motivasi-motivasi positif dari para pimpinan kepada para staf, baik berupa motivasi bersifat arahan dan perhatian maupun berupa motivasi dengan penghargaan. Selain itu, para staf juga perlu melakukan peningkatan motivasi

dengan cara menganggap bahwa KJRI adalah institusi miliknya yang harus dijaga dan dikembangkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Penelitian terdahulu yang searah dengan penelitian ini adalah penelitian tentang pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Summit Oto Finance cabang Lampung, yang dilakukan oleh Innayah Rokhimah (2009) dan Budiyanto (2006). Rokhimah melaporkan bahwa variabel motivasi kerja pada penelitiannya berpengaruh pada kinerja. Sedangkan Budiyanto (2006) menyatakan motivasi kerja memiliki hubungan korelasi dengan variabel kualitas pelayanan. Dari dua penelitian yang searah ini maka dapat dikatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

### **3. Tingkat Stres (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Dari Tabel 17, diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel X3 atau variabel tingkat stres sebesar 0.845. Nilai ini lebih besar dari nilai  $\alpha = 0.05$ , maka H3 ditolak dan Ho diterima. Dapat dikatakan bahwa X3 tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y). Selain itu, diketahui bahwa tingkat stres mempunyai nilai t hitung sebesar -0.197. Nilai t negatif menunjukkan bahwa X3 memiliki hubungan tidak searah dengan Y. Sebagai tambahan, hipotesa H3 yang menyatakan bahwa prediktor tingkat stres berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ditolak, karena nilai  $p > 0.05$ . Artinya bahwa tingkat stres tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Walaupun tingkat stres pada penelitian ini tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun perlu diteliti lebih lanjut apakah tingkat stres

merupakan variabel antara yang menjembatani variabel lain (misalkan variabel motivasi) terhadap kualitas pelayanan. Barangkali dengan memperbesar jumlah sampel penelitian hasil penelitian dapat berbeda.

Dari hasil analisis ada indikasi bahwa tingkat stres mempunyai hubungan negatif dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya arahan kepada staf agar mengatasi rasa stresnya. Tingkat stres dapat saja timbul akibat beban pekerjaan berlebih, tekanan pimpinan dan menjadi tambahan beban bagi staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun bila diimbangi dengan perbaikan suasana kerja dan juga penghasilan yang diterima maka tingkat stres dapat diminimalisir.

Jika melihat hasil analisis yang menyatakan bahwa tingkat stres tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, mungkin hal ini disebabkan oleh kompensasi pekerjaan yang diperoleh para responden, misalnya besarnya gaji yang diterima dan kesempatan untuk berkumpul keluarga di Indonesia. Hal-hal inilah yang mungkin membuat tingkat stres tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan variabel bebas kemampuan kerja, motivasi dan tingkat stres dan variabel terikat kualitas pelayanan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel-variabel kemampuan kerja (X1), motivasi (X2) dan tingkat stres (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan atau dapat menjadi prediktor dari variabel kualitas pelayanan (Y).
2. Variabel kemampuan kerja (X1), motivasi (X2) dan tingkat stres (X3) secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 74.6%.
3. Variabel kemampuan kerja (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesa H1 dapat diterima dimana terdapat indikasi adanya pengaruh yang signifikan antara prediktor kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan. Analisis prediktor variabel kemampuan kerja menunjukkan indikasi apabila kemampuan kerja meningkat sebanyak satu standard deviasi maka nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebanyak 53% standard deviasi dengan asumsi nilai variabel bebas yang lain konstan.

4. Motivasi kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. *Standardized regression coefficients* pada motivasi kerja  $\beta = .488$  mengindikasikan bahwa setiap kemampuan kerja meningkat sebanyak satu standard deviasi maka nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebanyak 48% standard deviasi dengan asumsi nilai variabel bebas yang lain konstan.
5. Variabel tingkat stres (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).
6. Variabel kemampuan kerja (X1) mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kualitas pelayanan (Y) dibandingkan dengan variabel motivasi kerja dan variabel tingkat stres.

## B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas dapat diuraikan beberapa saran yang kemungkinan dapat dijadikan masukan dan bermanfaat secara khusus bagi KJRI Johor Bahru dan bermanfaat secara umum bagi Kementerian Luar Negeri untuk meningkatkan semangat kerja staf dalam memberikan pelayanan masyarakat khususnya WNI yang berada di luar negeri, diantaranya yaitu :

1. Dikarenakan kemampuan kerja memiliki pengaruh yang paling dominan, maka pengembangan kemampuan profesional staf melalui pendidikan berkelanjutan berbasis kompetensi menjadi keharusan di lingkungan konsulat. Hal ini perlu dilakukan untuk memenuhi tuntutan perkembangan jaman dalam mempersiapkan staf agar memenuhi tuntutan dari kualitas pelayanan publik.



2. Kualitas pelayanan antara lain dipengaruhi oleh kemampuan kerja dan motivasi staf. Dari hasil ini dapat kiranya para pimpinan memberikan fasilitas dan lingkungan kerja yang lebih baik untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerja yang telah ada.
3. Walaupun tingkat stres tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, diharapkan para pimpinan untuk lebih peka dengan kondisi staf yang ada, dan lebih memperhatikan pembagian tugas dan tanggung jawab serta terus memotivasi staf agar tidak stres dan sering melakukan konseling dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
4. Hasil penelitian ini memang belum sempurna dan masih memerlukan masukan dan dukungan dari semua pihak. Dengan ketidaksempurnaan penelitian ini diharapkan dapat dilakukan penelitian lanjutan atau penelitian serupa di Perwakilan RI. Selain itu, dalam penelitian juga dapat ditambahkan jumlah variabel prediktor dan juga variabel antara, dan juga jumlah sampel sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di KJRI Johor Bahru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brown, R.C. (2007). *Psychological And Honesty Testing In The Workplace*. Ed. Michael Walden and Peg Thoms. Vol. 2. *Battleground* Westport. CT: Greenwood Press., p424-432. Gale Virtual Reference Library.
- Budiyanto. (2006). *Hubungan Motivasi Kerja dan Kemauan Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Tarakan Jakarta Pusat*. IPB, Bogor.
- Handoko, H.T. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta : BPFE Fakultas Ekonomi UGM.
- Irawan, P. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kadarisman, M. (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rajawali Pers, PT Rajagrafindo Perkasa.
- KJRI-JB Laporan Tahunan Tahun 2010.
- KJRI-JB Laporan Tahunan Tahun 2011.
- Kirom, B. (2012). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Makmun, A.S. (2009). *Psikologi Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Munandar, A.S. (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Mulyana, D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2010). *Perencanaan SDM*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman; Valerie, A.Z, & Berry L.L (2002). *Delivering Service Quality*. New York : Mc Milan.
- Priyatno, D. (2010). *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS17*. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Rokhimah, I. (2009). *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Summit Oto Finance cabang Lampung*. Universitas Lampung
- Setiawan, T. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Platinum.
- Singarimbun, M. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Subeki, A & Jauhar, M. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prestasi Pustaka Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo, J. (2012). *6 Hari Jago SPSS17*. Jogjakarta: Cakrawala.
- , (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS, Plus Tata Cara dan Tips menyusun Skripsi dalam Waktu Singkat*. Jakarta: Media Kom.
- Torang, S. (2012). *Metode Riset Struktur dan Perilaku Organisasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tauer, J.M. (2006). *Motivation : Encyclopedia of Human Development*. Ed. Neil J. Salkind. Vol. 2. Thousand Oaks, CA: Sage Reference. 2006. p857-860. From Gale Virtual Reference Library.

Uno, H.B & Lamatenggo, N. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara .

Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Winardi. J. (2002), *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Persada Grafindo, Rajawali Pers.

Widiastuti. (2011), *Makalah Dampak Stres dan tingkat Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. [Widiyastutidyah.wordpress.com](http://Widiyastutidyah.wordpress.com).

Valerie, A Z, & Bitner M.J. (2002). *Service Marketing*. New York; Mc Graw, Hill, Inc.

Universitas Terbuka

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\Priyokusumo\Documents\data satu.sav' /COMPRESSED.
REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Kualitas_Pelayanan
/METHOD=ENTER Kemampuan_Kerja Motivasi Tingkat_Stres.
```

[DataSet0] C:\Users\Priyokusumo\Documents\data satu.sav

### Regression

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas_Pelayanan	37.1750	3.63662	40
Kemampuan_Kerja	40.6250	3.60688	40
Motivasi	40.4500	3.62293	40
Tingkat_Stres	24.3250	2.47436	40

#### Correlations

		Kualitas_Pelayanan	Kemampuan_Kerja	Motivasi	Tingkat_Stres
Pearson Correlation	Kualitas_Pelayanan	1.000	.746	.728	-.358
	Kemampuan_Kerja	.746	1.000	.457	-.517
	Motivasi	.728	.457	1.000	-.209
	Tingkat_Stres	-.358	-.517	-.209	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas_Pelayanan	.000	.000	.000	.012
	Kemampuan_Kerja	.000	.000	.002	.000
	Motivasi	.000	.002	.000	.098
	Tingkat_Stres	.012	.000	.098	.000
N	Kualitas_Pelayanan	40	40	40	40
	Kemampuan_Kerja	40	40	40	40
	Motivasi	40	40	40	40
	Tingkat_Stres	40	40	40	40

#### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat_Stres, Motivasi, Kemampuan_Kerja <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	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	
1	.864 <sup>a</sup>	.746	.725	1.90798	.746	35.227	3	36	.000	1.486

a. Predictors: (Constant), Tingkat\_Stres, Motivasi, Kemampuan\_Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.864 <sup>a</sup>	.746	.725	1.90798	.746	35.227	3	36	.000

a. Predictors: (Constant), Tingkat\_Stres, Motivasi, Kemampuan\_Kerja

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384.722	3	128.241	35.227	.000 <sup>a</sup>
	Residual	131.053	36	3.640	.000	.000
	Total	515.775	39	.000	.000	.000

a. Predictors: (Constant), Tingkat\_Stres, Motivasi, Kemampuan\_Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.788	4.298	.000	-.881	.384
	Kemampuan_Kerja	.537	.109	.533	4.939	.000
	Motivasi	.490	.095	.488	5.166	.000
	Tingkat_Stres	-.028	.144	-.019	-.197	.845

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

Model			Tingkat_Stres	Motivas	Kemampuan_Kerja
1	Correlations	Tingkat_Stres	1.000	.035	-.484
		Motivasi	.035	1.000	-.416
		Kemampuan_Kerja	-.484	-.416	1.000
	Covariances	Tingkat_Stres	.021	.000	-.008
		Motivasi	.000	.009	-.004
		Kemampuan_Kerja	-.008	-.004	.012

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31.6423	44.8666	37.1750	3.14080	40
Std. Predicted Value	-1.762	2.449	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.316	.990	.582	.160	40
Adjusted Predicted Value	31.5833	45.0967	37.2387	3.17337	40
Residual	-3.66121	3.25178	.00000	1.83312	40
Std. Residual	-1.919	1.704	.000	.961	40
Stud. Residual	-2.180	1.765	-.015	1.024	40
Deleted Residual	-4.86515	3.48907	-.06373	2.09113	40
Stud. Deleted Residual	-2.307	1.821	-.016	1.046	40
Mahal. Distance	.098	9.516	2.925	2.168	40
Cook's Distance	.000	.437	.037	.084	40
Centered Leverage Value	.003	.244	.075	.056	40

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31.6423	44.8666	37.1750	3.14080	40
Std. Predicted Value	-1.762	2.449	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.316	.990	.582	.160	40
Adjusted Predicted Value	31.5833	45.0967	37.2387	3.17337	40
Residual	-3.66121	3.25178	.00000	1.83312	40
Std. Residual	-1.919	1.704	.000	.961	40
Stud. Residual	-2.180	1.765	-.015	1.024	40
Deleted Residual	-4.86515	3.48907	-.06373	2.09113	40
Stud. Deleted Residual	-2.307	1.821	-.016	1.046	40
Mahal. Distance	.098	9.516	2.925	2.168	40
Cook's Distance	.000	.437	.037	.084	40
Centered Leverage Value	.003	.244	.075	.056	40

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-3.788	4.298	.000	-.881	.384	-12.505	4.929	.000	.000	.000
	Kemampuan_Kerja	.537	.109	.533	4.939	.000	.317	.758	.746	.636	.415
	Motivasi	.490	.095	.468	5.166	.000	.298	.682	.728	.652	.434
	Tingkat_Stres	-.028	.144	-.019	-.197	.845	-.321	.264	.358	-.033	-.017



## DATA UJI VALIDITAS X1

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.805	.808	10

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1_1	4.1333	.68145	30
X1_2	4.4000	.67466	30
X1_3	3.8000	.76112	30
X1_4	4.4000	.62146	30
X1_5	3.8667	.57135	30
X1_6	4.3000	.46609	30
X1_7	4.1000	.66176	30
X1_8	4.1333	.50742	30
X1_9	3.8000	.76112	30
X1_10	4.3000	.46609	30

### Inter-Item Correlation Matrix

	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10
X1_1	1.000	.480	.452	.033	.402	.195	.122	.346	.452	.195
X1_2	.480	1.000	.228	.263	-.036	.592	.216	.342	.228	.592
X1_3	.452	.228	1.000	.102	.412	-.019	.315	.429	1.000	-.019
X1_4	.033	.263	.102	1.000	.350	.524	.486	.262	.102	.524
X1_5	.402	-.036	.412	.350	1.000	.155	.310	.301	.412	.155

X1_6	.195	.592	-.019	.524	.155	1.000	.347	-.029	-.019	1.000
X1_7	.122	.216	.315	.486	.310	.347	1.000	.062	.315	.347
X1_8	.346	.342	.429	.262	.301	-.029	.062	1.000	.429	-.029
X1_9	.452	.228	1.000	.102	.412	-.019	.315	.429	1.000	-.019
X1_10	.195	.592	-.019	.524	.155	1.000	.347	-.029	-.019	1.000

**Inter-Item Covariance Matrix**

	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10
X1_1	.464	.221	.234	.014	.156	.062	.055	.120	.234	.062
X1_2	.221	.455	.117	.110	-.014	.186	.097	.117	.117	.186
X1_3	.234	.117	.579	.048	.179	-.007	.159	.166	.579	-.007
X1_4	.014	.110	.048	.386	.124	.152	.200	.083	.048	.152
X1_5	.156	-.014	.179	.124	.326	.041	.117	.087	.179	.041
X1_6	.062	.186	-.007	.152	.041	.217	.107	-.007	-.007	.217
X1_7	.055	.097	.159	.200	.117	.107	.438	.021	.159	.107
X1_8	.120	.117	.166	.083	.087	-.007	.021	.257	.166	-.007
X1_9	.234	.117	.579	.048	.179	-.007	.159	.166	.579	-.007
X1_10	.062	.186	-.007	.152	.041	.217	.107	-.007	-.007	.217

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	37.1000	11.472	.502	.786
X1_2	36.8333	11.523	.497	.787
X1_3	37.4333	10.737	.589	.775
X1_4	36.8333	12.006	.432	.794
X1_5	37.3667	12.102	.459	.791
X1_6	36.9333	12.547	.451	.793
X1_7	37.1333	11.775	.449	.792
X1_8	37.1000	12.507	.415	.795
X1_9	37.4333	10.737	.589	.775
X1_10	36.9333	12.547	.451	.793

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.2333	14.254	3.77545	10

**Hotelling's T-Squared Test**

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
.000 <sup>a</sup>	.000	.000	.000	.000

a. Hotelling's T-Squared cannot be computed because of a singular covariance matrix.

**DATA UJI VALIDITAS X2**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.803	.806	10

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2_11	4.3000	.70221	30
X2_12	3.9000	.60743	30
X2_13	4.0667	.58329	30
X2_14	4.1333	.57135	30
X2_15	3.9000	.71197	30
X2_16	3.9000	.54772	30

X2_17	4.2333	.72793	30
X2_18	4.3667	.71840	30
X2_19	3.9333	.69149	30
X2_20	4.2000	.66436	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X2_11	X2_12	X2_13	X2_14	X2_15	X2_16	X2_17	X2_18	X2_19	X2_20
X2_11	1.000	.315	.286	.498	.131	.529	.398	.321	.398	.310
X2_12	.315	1.000	.506	.040	.375	.176	.289	.166	.230	.308
X2_13	.286	.506	1.000	.283	.432	.130	.125	.104	.268	.142
X2_14	.498	.040	.283	1.000	.034	.595	.088	.381	.460	.291
X2_15	.131	.375	.432	.034	1.000	-.027	.512	.074	.266	.408
X2_16	.529	.176	.130	.595	-.027	1.000	.147	.622	.437	.436
X2_17	.398	.289	.125	.088	.512	.147	1.000	.095	.237	.471
X2_18	.321	.166	.104	.381	.074	.622	.095	1.000	.398	.275
X2_19	.398	.230	.268	.460	.266	.437	.237	.398	1.000	.255
X2_20	.310	.308	.142	.291	.408	.436	.471	.275	.255	1.000

**Inter-Item Covariance Matrix**

	X2_11	X2_12	X2_13	X2_14	X2_15	X2_16	X2_17	X2_18	X2_19	X2_20
X2_11	.493	.134	.117	.200	.066	.203	.203	.162	.193	.145
X2_12	.134	.369	.179	.014	.162	.059	.128	.072	.097	.124
X2_13	.117	.179	.340	.094	.179	.041	.053	.044	.108	.055
X2_14	.200	.014	.094	.326	.014	.186	.037	.156	.182	.110
X2_15	.066	.162	.179	.014	.507	-.010	.266	.038	.131	.193
X2_16	.203	.059	.041	.186	-.010	.300	.059	.245	.166	.159
X2_17	.203	.128	.053	.037	.266	.059	.530	.049	.120	.228
X2_18	.162	.072	.044	.156	.038	.245	.049	.516	.198	.131
X2_19	.193	.097	.108	.182	.131	.166	.120	.198	.478	.117
X2_20	.145	.124	.055	.110	.193	.159	.228	.131	.117	.441

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_11	36.6333	12.171	.581	.490	.773
X2_12	37.0333	13.206	.439	.403	.790
X2_13	36.8667	13.430	.408	.455	.793
X2_14	36.8000	13.200	.478	.515	.786
X2_15	37.0333	12.930	.405	.518	.795
X2_16	37.0333	12.999	.561	.645	.779
X2_17	36.7000	12.700	.440	.466	.791
X2_18	36.5667	12.806	.426	.418	.792
X2_19	37.0000	12.414	.538	.357	.779
X2_20	36.7333	12.547	.536	.449	.779

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.9333	15.513	3.93861	10

**Hotelling's T-Squared Test**

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
56.851	4.574	9	21	.002

**UJI VALIDITAS X3**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.759	.764	6

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X3_21	4.1000	.71197	30
X3_22	4.2333	.77385	30
X3_23	4.0333	.41384	30
X3_24	4.0000	.74278	30
X3_25	4.0333	.66868	30
X3_26	4.1000	.71197	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X3_21	X3_22	X3_23	X3_24	X3_25	X3_26
X3_21	1.000	.269	.222	.261	.355	1.000
X3_22	.269	1.000	.298	.300	.384	.269
X3_23	.222	.298	1.000	.337	.370	.222
X3_24	.261	.300	.337	1.000	.347	.261
X3_25	.355	.384	.370	.347	1.000	.355
X3_26	1.000	.269	.222	.261	.355	1.000

**Inter-Item Covariance Matrix**

	X3_21	X3_22	X3_23	X3_24	X3_25	X3_26
X3_21	.507	.148	.066	.138	.169	.507
X3_22	.148	.599	.095	.172	.199	.148
X3_23	.066	.095	.171	.103	.102	.066
X3_24	.138	.172	.103	.552	.172	.138
X3_25	.169	.199	.102	.172	.447	.169
X3_26	.507	.148	.066	.138	.169	.507

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_21	20.4000	5.007	.645	.682
X3_22	20.2667	5.444	.423	.749
X3_23	20.4667	6.533	.409	.750
X3_24	20.5000	5.569	.413	.749
X3_25	20.4667	5.499	.518	.719
X3_26	20.4000	5.007	.645	.682

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.5000	7.569	2.75118	6

**Hotelling's T-Squared Test**

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
.000 <sup>a</sup>	.000	.000	.000	.000

a. Hotelling's T-Squared cannot be computed because of a singular covariance matrix.

**HASIL UJI VALIDITAS Y**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.840	9

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y_27	4.1000	.66176	30
Y_28	4.3000	.70221	30
Y_29	4.2333	.72793	30
Y_30	4.4000	.62146	30
Y_31	4.1000	.66176	30
Y_32	4.3000	.70221	30
Y_33	3.9333	.63968	30
Y_34	4.0667	.69149	30
Y_35	4.3000	.46609	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	Y_27	Y_28	Y_29	Y_30	Y_31	Y_32	Y_33	Y_34	Y_35
Y_27	1.000	.082	.308	.486	1.000	.082	.179	.362	.347
Y_28	.082	1.000	.398	.743	.082	1.000	.353	.312	.348
Y_29	.308	.398	1.000	.396	.308	.398	.257	.105	.091
Y_30	.486	.743	.396	1.000	.486	.743	.330	.417	.524
Y_31	1.000	.082	.308	.486	1.000	.082	.179	.362	.347
Y_32	.082	1.000	.398	.743	.082	1.000	.353	.312	.348
Y_33	.179	.353	.257	.330	.179	.353	1.000	.166	.185
Y_34	.362	.312	.105	.417	.362	.312	.166	1.000	.792
Y_35	.347	.348	.091	.524	.347	.348	.185	.792	1.000



	Y_27	Y_28	Y_29	Y_30	Y_31	Y_32	Y_33	Y_34	Y_35
Y_27	.438	.038	.148	.200	.438	.038	.076	.166	.107
Y_28	.038	.493	.203	.324	.038	.493	.159	.152	.114
Y_29	.148	.203	.530	.179	.148	.203	.120	.053	.031
Y_30	.200	.324	.179	.386	.200	.324	.131	.179	.152
Y_31	.438	.038	.148	.200	.438	.038	.076	.166	.107
Y_32	.038	.493	.203	.324	.038	.493	.159	.152	.114
Y_33	.076	.159	.120	.131	.076	.159	.409	.074	.055
Y_34	.166	.152	.053	.179	.166	.152	.074	.478	.255
Y_35	.107	.114	.031	.152	.107	.114	.055	.255	.217

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_27	33.6333	12.240	.523	.821
Y_28	33.4333	11.564	.637	.808
Y_29	33.5000	12.397	.424	.834
Y_30	33.3333	11.333	.808	.790
Y_31	33.6333	12.240	.523	.821
Y_32	33.4333	11.564	.637	.808
Y_33	33.8000	12.993	.368	.837
Y_34	33.6667	12.230	.494	.825
Y_35	33.4333	13.013	.556	.821

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37.7333	15.099	3.88572	9

**Hotelling's T-Squared Test**

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
25.337	2.403	8	22	.050

**NORMALITAS**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	X3	Y
N		40	40	40	40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	40.6250	40.4500	24.3250	37.1750
	Std. Deviation	3.60688	3.62293	2.47436	3.63662
Most Extreme Differences	Absolute	.118	.134	.148	.090
	Positive	.118	.134	.099	.084
	Negative	-.062	-.126	-.148	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.743	.850	.934	.568
Asymp. Sig. (2-tailed)		.638	.465	.347	.904

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

EXAMINE VARIABLES=Kualitas\_pelayanan BY Kemampuan\_kerja /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUP /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL. Explore[DataSet1] C:\Users\Priyokusumo\Documents\DATA BENAR1.sav Kemampuan\_kerja

**Tests of Normality<sup>b,c,d,e,f</sup>**

	Kemampuan_kerja	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas_pelayanan	35.00	.260	2	.000	.0	0	.000
	36.00	.385	3	.000	.750	3	.000
	37.00	.164	6	.200	.950	6	.739
	39.00	.329	4	.000	.895	4	.406
	40.00	.262	4	.000	.895	4	.408
	41.00	.269	5	.200	.894	5	.376
	42.00	.292	3	.000	.923	3	.463
	43.00	.210	4	.000	.982	4	.911
	45.00	.441	4	.000	.630	4	.001

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

b. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 38.00. It has been omitted.

c. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 44.00. It has been omitted.

d. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 47.00. It has been omitted.

e. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 48.00. It has been omitted.

Tests of Normality<sup>b,c,d,e,f</sup>

	Kemampuan _kerja	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas_pelayanan	35.00	.260	2	.000	.0	0	.000
	36.00	.385	3	.000	.750	3	.000
	37.00	.164	6	.200	.950	6	.739
	39.00	.329	4	.000	.895	4	.406
	40.00	.262	4	.000	.895	4	.408
	41.00	.269	5	.200	.894	5	.376
	42.00	.292	3	.000	.923	3	.463
	43.00	.210	4	.000	.982	4	.911
	45.00	.441	4	.000	.630	4	.001

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

b. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 38.00. It has been omitted.

c. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 44.00. It has been omitted.

d. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 47.00. It has been omitted.

e. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 48.00. It has been omitted.

f. Kualitas\_pelayanan is constant when Kemampuan\_kerja = 49.00. It has been omitted.

EXAMINE VARIABLES=Kualitas\_pelayanan BY Motivasi /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUP /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.  
Explore[DataSet1] C:\Users\Priyokusumo\Documents\DATA BENAR1.sav

Motivasi

Tests of Normality<sup>b,c,d,e,f,g,h</sup>

	Motivasi	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas_pelayanan	35.00	.314	3	.000	.893	3	.363
	36.00	.260	2	.000	.0	0	.0
	37.00	.260	2	.000	.0	0	.0
	38.00	.253	3	.000	.964	3	.637
	39.00	.260	2	.000	.0	0	.0
	40.00	.247	9	.120	.905	9	.280
	41.00	.212	5	.200	.925	5	.566
	42.00	.251	5	.200	.868	5	.257

**Tests of Normality<sup>b,c,d,e,f,g,h</sup>**

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

b. Kualitas\_pelayanan is constant when Motivasi = 33.00. It has been omitted.

c. Kualitas\_pelayanan is constant when Motivasi = 43.00. It has been omitted.

d. Kualitas\_pelayanan is constant when Motivasi = 44.00. It has been omitted.

e. Kualitas\_pelayanan is constant when Motivasi = 45.00. It has been omitted.

f. Kualitas\_pelayanan is constant when Motivasi = 46.00. It has been omitted.

g. Kualitas\_pelayanan is constant when Motivasi = 47.00. It has been omitted.

h. Kualitas\_pelayanan is constant when Motivasi = 50.00. It has been omitted.

EXAMINE VARIABLES=Kualitas\_pelayanan BY Tingkat\_stres /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUP /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL. Explore [DataSet1] C:\Users\Priyokusumo\Documents\DATA BENAR1.sav Tingkat\_stres

**Tests of Normality<sup>b,c,d</sup>**

	Tingkat_stres	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas_pelayanan	8.00	.260	2	.000	0	0	0
	9.00	.385	3	.000	.750	3	.000
	10.00	.146	7	.200	.960	7	.815
	11.00	.152	8	.200	.959	8	.796
	12.00	.214	7	.200	.961	7	.824
	13.00	.385	3	.000	.750	3	.000
	14.00	.224	4	.000	.929	4	.589
	16.00	.314	3	.000	.893	3	.363

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

b. Kualitas\_pelayanan is constant when Tingkat\_stres = 6.00. It has been omitted.

c. Kualitas\_pelayanan is constant when Tingkat\_stres = 15.00. It has been omitted.

d. Kualitas\_pelayanan is constant when Tingkat\_stres = 18.00. It has been omitted.

**MULTIKOLINERITAS**

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Kualitas\_pelayanan /METHOD=ENTER Kemampuan\_kerja Motivasi Tingkat\_stres. Regression [DataSet1] C:\Users\Priyokusumo\Documents\DATA BENAR1.sav

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat_stres, Motivasi, Kemampuan_kerja <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 <sup>a</sup>	.746	.725	1.90798

a. Predictors: (Constant), Tingkat\_stres, Motivasi, Kemampuan\_kerja

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384.722	3	128.241	35.227	.000 <sup>a</sup>
	Residual	131.053	36	3.640	.000	.000
	Total	515.775	39	.000	.000	.000

a. Predictors: (Constant), Tingkat\_stres, Motivasi, Kemampuan\_kerja

b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.813	5.462	.000	-.881	.384	.000	.000
	Kemampuan_kerja	.537	.109	.533	4.939	.000	.606	1.651
	Motivasi	.490	.095	.488	5.166	.000	.790	1.265
	Tingkat_stres	.028	.144	.019	.197	.845	.732	1.366

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kemampuan_kerja	Motivasi	Tingkat_stres
1	1	3.952	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.042	9.740	.00	.02	.01	.53
	3	.004	30.887	.06	.29	.97	.00
	4	.002	43.286	.94	.69	.01	.46

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**HETEROKENDASTISITAS**

X1=Y

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Kualitas\_pelayanan /METHOD=ENTER Kemampuan\_kerja /SCATTERPLOT=(\*SRESID,\*ZPRED).

Regression [DataSet1] C:\Users\Priyokusumo\Documents\DATA BENAR1.sav

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan_kerja <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.557	.545	2.45343

a. Predictors: (Constant), Kemampuan\_kerja

b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.041	1	287.041	47.687	.000 <sup>a</sup>
	Residual	228.734	38	6.019	.000	.000
	Total	515.775	39	.000	.000	.000

a. Predictors: (Constant), Kemampuan\_kerja

b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.619	4.442	.000	1.490	.144	.000	.000
	Kemampuan_kerja	.752	.109	.746	6.906	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kemampuan_kerja
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	22.857	1.00	1.00

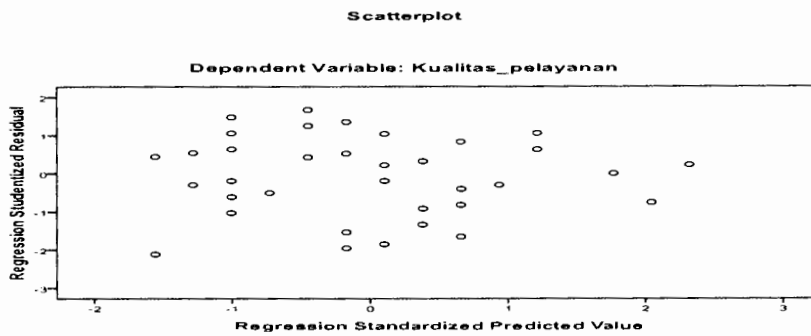
a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	32.9441	43.4743	37.1750	2.71294	40
Std. Predicted Value	-1.560	2.322	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.390	.991	.529	.146	40
Adjusted Predicted Value	32.8431	43.3717	37.1767	2.70596	40
Residual	-4.94412	4.04725	.00000	2.42177	40
Std. Residual	-2.015	1.650	.000	.987	40
Stud. Residual	-2.109	1.675	.000	1.009	40
Deleted Residual	-5.41740	4.17331	-.00169	2.53083	40
Stud. Deleted Residual	-2.215	1.718	-.006	1.028	40
Mahal. Distance	.011	5.391	.975	1.188	40
Cook's Distance	.000	.213	.023	.035	40
Centered Leverage Value	.000	.138	.025	.030	40

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

Charts



X2=Y

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Kualitas\_pelayanan /METHOD=ENTER  
Motivasi /SCATTERPLOT=(\*SRESID,\*ZPRED).

Regression

[DataSet1] C:\Users\Priyokusumo\Documents\DATA BENAR1.sav

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	273.030	1	273.030	42.741	.000 <sup>a</sup>
	Residual	242.745	38	6.388	.000	.000
	Total	515.775	39	.000	.000	.000

a. Predictors: (Constant), Motivasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.634	4.536	.000	1.683	.101	.000	.000
	Motivasi	.730	.112	.728	6.538	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan



**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Motivasi
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	22.659	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31.7341	44.1495	37.1750	2.64589	40
Std. Predicted Value	-2.056	2.636	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.403	1.139	.538	.175	40
Adjusted Predicted Value	31.6932	45.7175	37.2125	2.72604	40
Residual	-6.14954	5.42333	.00000	2.49484	40
Std. Residual	-2.433	2.146	.000	.987	40
Stud. Residual	-2.726	2.174	-.007	1.023	40
Deleted Residual	-7.71746	5.56576	-.03750	2.68558	40
Stud. Deleted Residual	-2.999	2.292	-.015	1.061	40
Mahal. Distance	.015	6.948	.975	1.445	40
Cook's Distance	.000	.947	.041	.151	40
Centered Leverage Value	.000	.178	.025	.037	40

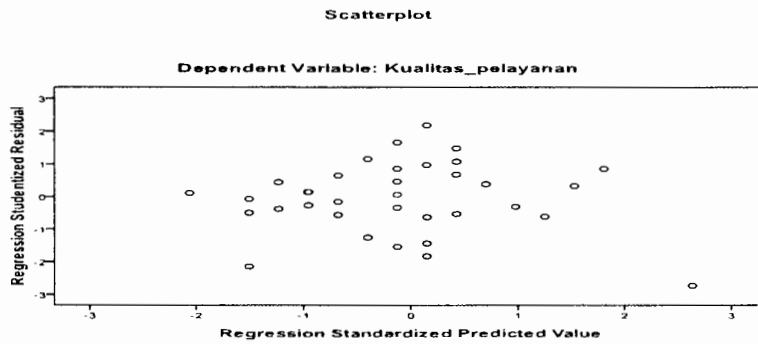
a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 <sup>a</sup>	.529	.517	2.52746

a. Predictors: (Constant), Motivasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan



X3=Y

REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Kualitas\_pelayanan /METHOD=ENTER  
 Tingkat\_stres /SCATTERPLOT=(\*SRESID,\*ZPRED). Regression[DataSet1]  
 C:\Users\Priyokusumo\Documents\DATA BENAR1.sav

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat_stres <sup>a</sup>		Enter

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

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 <sup>a</sup>	.128	.105	3.43961

- a. Predictors: (Constant), Tingkat\_stres
- b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.199	1	66.199	5.595	.023 <sup>a</sup>
	Residual	449.576	38	11.831	.000	.000
	Total	515.775	39	.000	.000	.000

- a. Predictors: (Constant), Tingkat\_stres
- b. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	43.322	2.655	.000	16.317	.000	.000	.000
	Tingkat_stres	-.527	.223	-.358	-2.365	.023	1.000	1.000

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat_stres <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Tingkat_stres
1	1	1.979	1.000	.01	.01
	2	.021	9.661	.99	.99

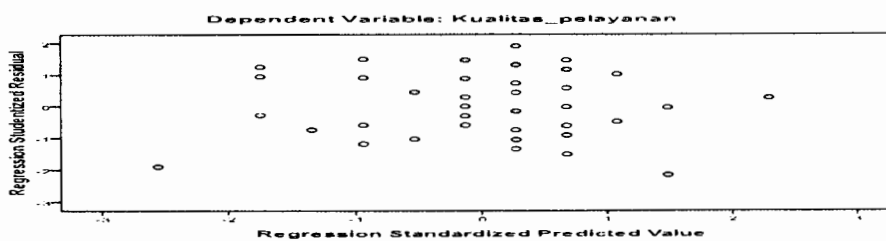
a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	33.8446	40.1631	37.1750	1.30285	40
Std. Predicted Value	-2.556	2.294	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.549	1.509	.733	.235	40
Adjusted Predicted Value	34.4249	40.0039	37.2021	1.28318	40
Residual	-7.11004	6.46958	.00000	3.39523	40
Std. Residual	-2.067	1.881	.000	.987	40
Stud. Residual	-2.157	1.907	-.004	1.018	40
Deleted Residual	-7.74145	6.64848	-.02708	3.61322	40
Stud. Deleted Residual	-2.272	1.979	-.005	1.035	40
Mahal. Distance	.017	6.534	.975	1.453	40
Cook's Distance	.000	.426	.033	.073	40
Centered Leverage Value	.000	.168	.025	.037	40

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

**Scatterplot**



**DATA JAWABAN RESPONDEN  
KEMAMPUAN KERJA (X1)**

Responden											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
4	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	41
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
7	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
8	3	5	3	5	3	5	4	4	3	5	40
9	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	37
10	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	41
11	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	41
12	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	43
13	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
14	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	43
15	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
16	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	37
17	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	39
18	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
19	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	37
20	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	39
21	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39
22	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
23	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
24	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
25	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
27	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
28	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	36
29	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
30	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	35
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40
32	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
33	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
34	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	37

Responden											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
35	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	39
36	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	36
37	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	37
38	5	3	4	3	5	3	5	4	5	4	41
39	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	36
40	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	38

**MOTIVASI(X2)**

Responden											
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	43
5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	42
6	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
7	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
8	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	41
9	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35
11	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	40
12	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	40
13	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	38
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	36
15	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	40
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
17	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
18	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
20	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	45
21	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	40
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
23	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	41
24	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
25	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42

Responden											
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
26	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	42
27	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	38
28	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	41
29	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	35
30	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	35
31	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	36
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
33	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	39
34	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	40
35	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	42
36	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	40
37	4	5	3	3	3	3	3	5	3	5	37
38	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	40
39	3	3	3	4	5	4	3	5	3	5	38
40	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	41

**TINGKAT STRESS (X3)**

Responden							
	21	22	23	24	25	26	
1	4	4	4	4	3	4	23
2	4	5	5	5	4	4	27
3	4	5	4	4	4	4	25
4	4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	5	30
6	4	3	5	4	5	4	25
7	5	4	4	4	4	5	26
8	5	4	4	3	3	5	24
9	4	3	3	4	4	4	22
10	5	3	4	4	4	5	25
11	4	5	4	4	5	4	26
12	3	4	4	4	4	3	22
13	4	5	4	5	5	4	27
14	4	4	4	5	4	4	25
15	4	5	4	3	4	4	24
16	3	4	4	3	3	3	20

Responden							
	21	22	23	24	25	26	
17	4	5	4	5	4	4	26
18	5	4	4	5	5	5	28
19	3	4	4	3	4	3	21
20	3	3	4	3	4	3	20
21	5	4	4	4	3	5	25
22	4	5	4	5	4	4	26
23	5	4	4	4	4	5	26
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	5	4	3	4	4	24
26	5	5	4	3	5	5	27
27	3	3	4	4	3	3	20
28	4	5	4	5	4	4	26
29	5	5	4	4	5	5	28
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	4	4	4	4	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	3	3	4	22
34	4	5	5	3	4	3	24
35	3	4	5	4	5	4	25
36	4	3	4	5	4	3	23
37	5	3	3	5	4	5	25
38	4	4	4	4	3	5	24
39	5	5	5	3	4	4	26
40	3	4	4	4	4	3	22

**KUALITAS PELAYANAN (Y)**

Responden										
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	3	5	5	4	3	5	5	4	4	38
2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42
4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	40
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	41
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
7	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42

Responden	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
	8	4	5	4	5	4	5	3	5	5
9	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32
10	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
11	4	5	5	4	4	5	3	4	4	38
12	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
14	5	3	4	4	5	3	3	4	4	35
15	4	4	5	4	4	4	4	3	4	36
16	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
17	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
18	4	4	5	4	4	4	4	5	5	39
19	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
20	4	5	5	5	4	5	4	3	4	39
21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
24	4	5	4	5	4	5	4	3	4	38
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
27	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
28	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
29	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
31	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
33	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
34	5	5	3	4	3	3	6	4	4	37
35	3	4	4	5	4	4	5	5	3	37
36	3	3	3	5	4	3	4	5	3	33
37	4	4	4	4	5	3	3	4	3	34
38	5	3	3	3	5	5	4	5	5	38
39	4	4	3	3	3	5	5	4	4	35
40	4	4	3	5	3	5	4	3	3	34



## REKAPITULASI DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN

NO	KEMAMPUAN KERJA (X1)	MOTIVASI (X2)	TINGGKAT STRES (X3)		KUALITAS PELAYANAN (Y)
			(-)	(+)	
1	40.00	50.00	13.00	23.00	38.00
2	47.00	46.00	9.00	27.00	42.00
3	45.00	46.00	11.00	25.00	42.00
4	41.00	43.00	11.00	25.00	40.00
5	48.00	42.00	6.00	30.00	41.00
6	49.00	47.00	11.00	25.00	44.00
7	45.00	46.00	10.00	26.00	42.00
8	40.00	41.00	12.00	24.00	40.00
9	37.00	33.00	14.00	22.00	32.00
10	41.00	35.00	11.00	25.00	33.00
11	41.00	40.00	10.00	26.00	38.00
12	43.00	40.00	14.00	22.00	41.00
13	43.00	38.00	9.00	27.00	37.00
14	43.00	36.00	11.00	25.00	35.00
15	42.00	40.00	12.00	24.00	36.00
16	37.00	40.00	16.00	20.00	38.00
17	39.00	42.00	10.00	26.00	40.00
18	44.00	44.00	8.00	28.00	39.00
19	37.00	39.00	15.00	21.00	33.00
20	39.00	45.00	16.00	20.00	39.00
21	39.00	40.00	11.00	25.00	39.00
22	37.00	41.00	10.00	26.00	36.00
23	45.00	41.00	10.00	26.00	43.00
24	43.00	40.00	12.00	24.00	38.00
25	45.00	42.00	12.00	24.00	42.00
26	41.00	42.00	9.00	27.00	37.00
27	35.00	38.00	16.00	20.00	34.00
28	36.00	41.00	10.00	26.00	33.00
29	40.00	35.00	8.00	28.00	32.00
30	35.00	35.00	18.00	18.00	28.00
31	40.00	36.00	13.00	23.00	33.00
32	42.00	37.00	12.00	24.00	35.00
33	42.00	39.00	14.00	22.00	39.00
34	37.00	40.00	12.00	24.00	37.00
35	39.00	42.00	11.00	25.00	37.00
36	36.00	40.00	13.00	23.00	33.00
37	37.00	37.00	11.00	25.00	34.00
38	41.00	40.00	12.00	24.00	38.00
39	36.00	38.00	10.00	26.00	35.00
40	38.00	41.00	14.00	22.00	34.00



No :

**DAFTAR PERTANYAAN/QUESTIONER  
DIGUNAKAN UNTUK MELENGKAPI DATA PENELITIAN  
PROGRAM S2 MAGISTER MANAJEMEN, UNIVERSITAS TERBUKA INDONESIA**

Kepada yth :  
**Bapak/Ibu Home staf dan Lokal staf**  
**KJRI Johor bahu**  
di- Tempat.

Dengan hormat, dimohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu Home Staf dan Lokal Staf untuk mengisi daftar pertanyaan yang kami ajukan dalam rangka pengumpulan data bagi penyusunan Tesis perkuliahan kami di S2 Magister Manajemen, Universitas Terbuka.

Daftar pertanyaan/questioner ini dibuat untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam analisa dan penyusunan Tesis kami yang berjudul "**Kemampuan Kerja, Motivasi dan Tingkat Stres Staf Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Staf KJRI-JB Terhadap WNI/TKI di Wilayah Akreditasi**".

Kepentingan dan manfaat lain dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan bagi KJRI-JB untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa-masa mendatang dan juga sebagai kepentingan akademik.

Kami menjamin bahwa jawaban yang disampaikan akan terjaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Kesediaan Bapak, Ibu Home Staf dan Lokal Staf untuk mengisi questioner ini kami ucapkan ribuan terima kasih.

Johor Bahru, 2012

Dewanto Priyokusumo  
NIM :0171104959

**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Identitas Kelompok :

1. Bagian/Fungsi .....
2. Jabatan .....

Identitas Responden ;

(beri lingkaran atau tanda X pada jawaban yang dipilih)

1. Jenis Kelamin a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia : .....Tahun.
3. Pendidikan : a. Tamat SMA /setingkat,  
b. Tamat setingkat Diploma (D1,D2,D3);  
c. Tamat S1  
d. Tamat S2  
e. Tamat S3

4. Masa kerja/lama bekerja di KJRI-JB : .....Tahun.
5. Status : kawin/tidak kawin
6. Perkiraan Penghasilan : a. dibawah Rp.3.000.000,-  
b. antara Rp. 3000.000,- s/d Rp. 6.000.000,-  
c. antara Rp. 6.000.001,- s/d Rp. 9.000.000,-  
d. antara Rp. 9.000.001,- lebih

---

Cara pengisian questioner lanjutan dengan memberi satu buah tanda centang (✓ atau x) pada kotak sekala angka yang tersedia, yang Bapak, Ibu rasakan, anggap benar, dan setuju.

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Ragu-ragu/Netral, 4 = Setuju  
5 = Sangat setuju.

Mohon kiranya seluruh jawaban diisi dengan lengkap.

#### KEMAMPUAN KERJA

1. Saya mampu bekerja secara professional dan menyelesaikan semua tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada saya.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Saya mampu menyelesaikan tugas diluar tugas saya

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Saya mampu mengambil keputusan kerja yang dituntut tanpa harus menunggu perintah dari atasan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Saya mampu mempengaruhi orang lain atas ide, pekerjaan yang saya lakukan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Saya mampu berinteraksi dengan orang lain yang berkaitan dengan tugas kerja yang dibebankan kepada saya

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Saya dapat bekerja secara berkelompok dan menjadi bagian dari tim

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Saya mampu menjadi pemimpin dalam suatu pekerjaan tertentu

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Saya mampu membaca hasrat pimpinan dan teman sejawat, atau perasaan mereka tanpa harus mendengarkan penjelasan mereka

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Saya mampu mengendalikan diri atas tekanan pekerjaan yang saya terima

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Saya mampu bekerja dan menyesuaikan diri dalam berbagai situasi kerja dengan berbagai kelompok yang berbeda dalam menyelesaikan suatu masalah.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### MOTIVASI KERJA

11. Saya merasa bangga dengan pekerjaan saya

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Saya merasa diakui dan aman dan nyaman dalam bekerja

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Fasilitas pekerjaan yang diberikan kepada saya sudah memadai

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Dalam bekerja saya diterima oleh kelompok teman-teman saya

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Prestasi kerja saya dihargai oleh pimpinan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Lingkungan kerja saya baik dan menyenangkan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Saya selalu berdisiplin sesuai dengan peraturan kerja.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Saya merasa aman dengan jaminan hari tua yang saya dapatkan (pensiun, dll)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Saya merasa puas dengan upah dan gaji yang saya terima

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### TINGKAT STRESS

21. Tugas dan pekerjaan yang harus saya jalankan tidak jelas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Tugas-tugas yang diberikan kepada saya terlalu sulit dan kompleks

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23. Saya merasa lingkungan kerja ditempat saya bekerja sudah tidak nyaman

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Saya dapat melakukan dan menyelesaikan semua tugas yang dibebankan kepada saya tepat waktu.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. Saya merasa atasan atau pimpinan hanya memberikan perintah tanpa memberikan solusi dalam suatu pekerjaan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

26. Saya merasa tidak memiliki karier dan karier saya sudah mentok

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### KUALITAS PELAYANAN

27. Dalam memberikan pelayanan Saya merasa selalu tanggap dan memperhatikan waktu ketepatan proses pelayanan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Saya merasa semua proses pelayanan selalu dilakukan dengan cepat

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

29. Saya paham betul apa yang dilakukan dalam memberikan pelayanan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Saya merasa mempunyai kerampilan khusus dalam proses pemberian pelayanan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

31. Saya merasa dalam memberikan pelayanan selalu ramah dan bersahabat

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

32. Dalam memberikan pelayanan Saya melakukan proses komunikasi dengan baik dan jelas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

33. Dalam menghadapi pelayanan yang membutuhkan perhatian khusus Saya melaksanakan dan menanggapi dengan tenang

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

34. Menurut saya KJRI-JB selalu memberikan jaminan penyelesaian proses pelayanan dan perlindungan terhadap WNI dan TKI di wilayah akreditasi

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

35. Saya merasa pelayanan yang diberikan staf KJRI-JB kepada WNI/TKI sudah sesuai dengan harapan WNI/TKI

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Selesai, dan kami ucapkan terimakasih atas waktu dan jawabannya,  
semoga Allah, Tuhan YME membalas semua kebaikan Bapak, Ibu. Wasalam.

====dpk====

Universitas Terbuka