



**PENGARUH PROGRAM-PROGRAM PELAYANAN KARYAWAN DAN  
KONDISI TEMPAT KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
MELALUI MOTIVASI KERJA PADA KOPERASI PEGAWAI  
REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Yekti Murni Asih**

**080810201102**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI**  
**UNIVERSITAS JEMBER—FAKULTAS EKONOMI**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Yekti Murni Asih

NIM : 080810201102

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul ”Pengaruh Program-Program Pelayanan Karyawan dan Kondisi Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 Januari 2013

Yang menyatakan,



Yekti Murni Asih

NIM 080810201102

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Program-Program Pelayanan Karyawan dan  
Kondisi Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui  
Motivasi Kerja pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia  
(KP-RI) Universitas Jember

Nama Mahasiswa : Yekti Murni Asih  
NIM : 080810201102  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Disetujui Tanggal : 3 Januari 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Agus Priyono, MM  
NIP. 19601016 198702 1 001

Drs. Sunardi, MM  
NIP. 19530403 198503 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

**JUDUL SKRIPSI**  
**PENGARUH PROGRAM-PROGRAM PELAYANAN KARYAWAN DAN**  
**KONDISI TEMPAT KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**MELALUI MOTIVASI KERJA PADA KOPERASI PEGAWAI**  
**REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) UNIVERSITAS JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yekti Murni Asih  
NIM : 080810201102  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

16 Januari 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mampu memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Diana Sulianti T. , SE, M.Si : .....  
NIP: 19741212 200012 2 001
2. Sekretaris : Drs. Agus Priyono, MM : .....  
NIP: 19601016 198702 1 001
3. Anggota : Drs. Sunardi, MM : .....  
NIP: 19530403 198503 1 00 1



Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si  
NIP. 19630614 199002 1 001

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1) Ayahku Abdul Qadir S dan Ibuku Misiyah yang telah mengukir hidup Ananda di dunia ini dengan kasih sayang, cucuran keringat dan air mata selalu mendoakan dan membimbing dalam setiap detik perjalanan hidup Ananda.
- 2) Kakak-kakak yang aku sayangi Mas Eko, Mas Budi, Mas Sugianto, Mas Heri terima kasih atas kasih sayang, perhatian dan pengertian yang selalu kalian curahkan untukku.
- 3) Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## **MOTO**

Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.  
(terjemahan Surat *Al-Mujadalah* ayat 11)

## RINGKASAN

**Pengaruh Program-program Pelayanan Karyawan dan Kondisi Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember;** Yekti Murni Asih, 080810201102; 2013; 77 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember merupakan Koperasi Serba Usaha yang bergerak di bidang usaha unit pertokoan, bidang usaha unit simpan pinjam, dan bidang usaha unit jasa. Sebagai Koperasi Serba Usaha yang bergerak di berbagai bidang usaha, tentunya Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Jember mempunyai visi dan misi yang harus direalisasikan. Untuk merealisasikan visi dan misi tersebut banyak cara yang dapat dilakukan, salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja para karyawan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember. Faktor-faktor yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kinerja karyawan, antara lain program-program pelayanan karyawan, kondisi tempat kerja, dan motivasi kerja. Apabila beberapa faktor tersebut telah terpenuhi maka akan tercipta keseimbangan atas loyalitas yang diberikan oleh karyawan terhadap instansi dimana mereka bekerja.

Program-program pelayanan karyawan dan kondisi tempat kerja merupakan faktor-faktor yang mendukung bagi kinerja karyawan. Selain kedua variabel tersebut, variabel motivasi merupakan perantara dari faktor-faktor yang disediakan oleh koperasi sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Teori dan kajian empiris menunjukkan bahwa variabel program-program pelayanan karyawan dan kondisi tempat kerja dinilai mampu meningkatkan motivasi kerja para karyawan yang secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember yang berjumlah 29 orang. Penelitian ini menggunakan analisis jalur atau *Path Analysis* karena dengan analisis jalur dapat diketahui bagaimana jalur langsung maupun tidak langsung yang terbentuk dari variabel-variabel yang diteliti.

Berdasarkan perhitungan koefisien jalur dapat diketahui bahwa pengaruh langsung dari program-program pelayanan karyawan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,295, sedangkan pengaruh langsung dari kondisi tempat kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,343. Selanjutnya, pengaruh langsung dari program-program pelayanan karyawan terhadap motivasi kerja mempunyai nilai sebesar 0,421, sedangkan pengaruh langsung dari kondisi tempat kerja terhadap motivasi kerja adalah sebesar 0,463. Untuk variabel perantara yaitu motivasi kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,366. Variabel program-program pelayanan karyawan juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja adalah sebesar 0,154. Untuk pengaruh tidak langsung variabel kondisi tempat kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja adalah sebesar 0,167. Hal ini menunjukkan bahwa variabel program-program pelayanan karyawan dan kondisi tempat kerja berpengaruh positif terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. Kesimpulan dari semua nilai hasil penghitungan koefisien jalur menunjukkan bahwa variabel program-program pelayanan karyawan, kondisi tempat kerja, dan motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari yang telah menjadi tanggung jawab mereka.

**Kata Kunci: Program-program Pelayanan Karyawan, Kondisi Tempat Kerja, Kinerja Karyawan, dan Motivasi Kerja**



## SUMMARY

**The Effect of Employee's Treatment Programs and Workplace Condition to Employee's Performance by Working's Motivation in KPRI of Jember University;** Yekti Murni Asih; 080810201102; 2013; 77 pages; management department; economic faculty, Jember University.

KPRI of Jember University is a multicompany business that moving on shopping center unit, savings and loans unit, and services unit business. As multicompany, KPRI has vision and mission that have to be realized. Many ways to make it realized, one of the way is with improve the employee's performance in KPRI of Jember University. There are some factors that have to do to improve the employee's performance are the treatment employees program, workplace condition, and working motivation. If the factors has been realized, then the stability over loyalty that has been given by the employees will be formed.

The employee's treatment programs and workplace condition are factors to support employee's performance. Besides that two factors, there is working motivation as mediator from both factors as way to improve the performance employees. Theory and empirical study showed, if the employee's treatment programs and workplace condition can improve the working motivation of employees directly although indirectly can affect the employee's performance itself.

Population and sample in this research is KPRI of Jember University employee's that amounts to 29 people. This research is use the path analyze because we can know about how the path directly although indirectly that formed from the variables studied.

From path coefficient calculation we can know if the directly effect from employee's treatment programs to employee's performance is 0,295, while the directly effect from workplace condition is 0,343. Then, directly effect from employee's treatment programs to working motivation is 0,421, while directly effect from workplace condition to working motivation is 0,463. For mediator

variable, working motivation has directly effect to employe's performance is 0,366. Variable of employe's treatment programs also has indirectly effect to employe's performance through working motivation is 0,154. Indirectly effect, variable of workplace condition to employe's performance through working motivation is 0,167. It is showed, if variable of employe's treatment programs and workplace condition has positive effect to working motivation and employe's performance. The conclusion of all path coefficient calculation showed that variable of employe's treatment programs, workplace condition, and working motivation is very influential to employe's performance in their daily work that has to be their responsibility.

**Keyword: Employee's Treatment Programs, Workplace Condition, Employee's Performance, and Working's Motivation**

## PRAKATA

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Skripsi ini “Pengaruh Program-Program Pelayanan Karyawan dan Kondisi Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember.”

Penulis menyadari bahwa proses penulisan ini telah banyak memperoleh bimbingan, pengarahan dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu dengan setulus hati penulis menghaturkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Agus Priyono, MM selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Drs Sunardi, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dengan penuh kesabaran serta selalu memberi masukan agar skripsi ini sempurna.
2. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Prof.Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Bapak Hadi Paramu, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Inda Wati, S.E. selaku Manajer Pers, Adm.U&Keu dan semua karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tuaku terima kasih atas doa motivasi dan semangat yang telah diberikan.
7. Teman – teman terbaikku Inung, M. Asep, Kenya, Nata, Dias, Norma, Manggar, Dian, Tatit, Rina, Fresky, dan teman-teman seangkatan Manajemen 2008 yang tidak dapat kusebutkan satu per satu, terima kasih atas persahabatan yang penuh dengan warna dan dukungan kalian selama ini.

8. Teman-teman kostan , Ima, Noviana Tria, Medya, Eka, Linia, Fresti, Denok, Devi, Arum, Janah, Putri, Riska, Lusi, terima kasih atas support dan canda tawa kalian semua.
9. Semua pihak yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin kusebutkan satu per satu, terima kasih banyak.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah Anda berikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat pada kita semua.

Jember, 3 Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN SUMMARY .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Kajian Teoritis dan Empiris .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Pengertian Program-program Pelayanan Karyawan.....	6
2.1.2 Pengertian Kondisi Tempat Kerja .....	8
2.1.3 Motivasi Kerja .....	10
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	16
2.1.5 Pengaruh Program-program Pelayanan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan .....	19

2.1.6 Pengaruh Kondisi Tempat Kerja	
Terhadap Kinerja Karyawan .....	19
2.1.7 Pengaruh Program-program Pelayanan Karyawan	
Terhadap Motivasi Kerja.....	19
2.1.8 Pengaruh Kondisi Tempat Kerja Terhadap	
Motivasi Kerja.....	20
2.1.9 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap	
Kinerja Karyawan .....	20
2.1.10 Kajian Empiris .....	20
<b>2.2 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Hipotesis .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>26</b>
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	27
<b>3.3 Jenis Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel.....</b>	<b>28</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>29</b>
3.6.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6.2 Skala pengukuran .....	30
<b>3.7 Metode Analisis Data.....</b>	<b>31</b>
3.7.1 Uji Normalitas .....	31
3.7.2 Uji Validitas .....	31
3.7.3 Uji Reliabilitas .....	32
3.7.4 Analisis Jalur.....	33
3.7.5 Uji Asumsi Klasik.....	35
<b>3.8 Uji Hipotesis .....</b>	<b>36</b>
3.8.1 Uji Signifikansi .....	36
3.8.2 Perhitungan Jalur.....	37

<b>3.9 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	<b>39</b>
<b>BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	<b>41</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember.....	41
4.1.2 Struktur Organisasi .....	42
<b>4.2 Aspek personalia</b> .....	<b>47</b>
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja.....	48
4.2.2 Hari dan Jam Kerja.....	49
<b>4.3 Analisis Data</b> .....	<b>50</b>
4.3.1 Deskripsi Responden.....	50
4.3.2 Deskripsi Variabel.....	52
<b>4.4 Hasil Uji Normalitas</b> .....	<b>57</b>
<b>4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	<b>59</b>
4.5.1 Uji Validitas .....	59
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	61
<b>4.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)</b> .....	<b>61</b>
<b>4.7 Uji Asumsi Klasik</b> .....	<b>63</b>
4.7.1 Uji Multikolinieritas .....	63
4.7.2 Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.7.3 Uji Autokorelasi .....	65
<b>4.8 Hasil Pengujian Hipotesis</b> .....	<b>66</b>
<b>4.9 Perhitungan Jalur</b> .....	<b>68</b>
<b>4.10 Pembahasan</b> .....	<b>70</b>
4.10.1 Pengaruh Program-program Pelayanan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.....	70
4.10.2 Pengaruh Kondisi Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	71
4.10.3 Pengaruh Program-program Pelayanan Karyawan Terhadap Motivasi Kerja.....	72

4.10.4 Pengaruh Kondisi Tempat Kerja Terhadap	
Motivasi Kerja.....	73
4.10.5 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap	
Kinerja Karyawan .....	73
4.10.6 Pengaruh Program-program Pelayanan Karyawan	
Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja .....	74
4.10.7 Pengaruh Kondisi Tempat Kerja Terhadap	
Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja.....	75
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>76</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

2.1	: Perbandingan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Sebelumnya.....	23
4.1	: Susunan Pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Jember .....	48
4.2	: Jumlah Karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Jember .....	48
4.3	: Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	50
4.4	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.5	: Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
4.6	: Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	52
4.7	: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Presentase dan Jumlah Penjawab Variabel Program-program Pelayanan Karyawan .....	53
4.8	: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Prosentase dan Jumlah Penjawab Variabel Kondisi Tempat Kerja .....	54
4.9	: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Prosentase dan Jumlah Penjawab Variabel Motivasi Kerja .....	55
4.10	: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Prosentase dan Jumlah Penjawab Variabel Kinerja Karyawan .....	56
4.11	: Hasil Pengujian Validitas Data .....	60
4.12	: Hasil Pengujian Reliabilitas Data .....	61
4.13	: Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	62
4.14	: Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	64
4.15	: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas untuk Jalur Pertama .....	65
4.16	: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas untuk Jalur Kedua .....	65
4.17	: Nilai Koefisien Jalur dan Hasil Pengujian Hipotesis .....	66

## DAFTAR GAMBAR

2.1 : Kerangka Konseptual.....	24
3.1 : Model Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	34
3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah .....	39
4.1 : Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Jember .....	43
4.2 : Uji Asumsi Normalitas Jalur Pertama.....	58
4.3 : Uji Asumsi Normalitas Jalur Kedua.....	59
4.4 : Hasil Pengujian Jalur .....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 : Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Hasil Analisis Jalur

Lampiran 7 : Hasil Uji Heteroskedastisitas