



**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *CONSUMER COLLECTION & REMIDIAL
DIVISION (CCRD) PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK. CABANG JEMBER***

*THE INFLUENCE OF COMPETENCY, WORK ENVIRONMENT AND WORK
DISCIPLINE TO PERFORMANCE OF EMPLOYEES CONSUMER
COLLECTION & REMIDIAL DIVISION (CCRD) (PERSERO) PT. BANK
TABUNGAN NEGARA TBK. JEMBER*

SKRIPSI

Oleh :

Bima Trisatsena
NIM. 130810201010

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017**



**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *CONSUMER COLLECTION & REMIDIAL
DIVISION (CCRD) PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK. CABANG JEMBER***

*THE INFLUENCE OF COMPETENCY, WORK ENVIRONMENT AND WORK
DISCIPLINE TO PERFORMANCE OF EMPLOYEES CONSUMER
COLLECTION & REMIDIAL DIVISION (CCRD) PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK. JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

Bima Trisatsena
NIM. 130810201010

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SURAT PERNYATAAN

Nama : Bima Trisatsena
Nim : 130810201010
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* PT. Bank Tabungan Negara TBK. Cabang Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika saya ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 15 November 2017

Yang menyatakan,

Bima Trisatsena
NIM. 130810201010

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *CONSUMER COLLECTION & REMIDIAL
DIVISION (CCRD)* PT. BANK TABUNGAN NEGARA
TBK. CABANG JEMBER

Nama Mahasiswa : Bima Trisatsena
NIM : 130810201010
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui Tanggal : 15 November 2017

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si.

NIP. 195703101984031003

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.

NIP. 196102091986031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M

NIP. 19780525 200312 2 002

JUDUL SKRIPSI

Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Bima Trisatsena

NIM : 130810201010

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

23 November 2017

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Purnamie Titisari, S.E., M.Si.
NIP. 197501062000032001 (.....)

Sekretaris : Drs. Sampeadi, MS.
NIP. 195604041985031002 (.....)

Anggota : Drs. Eka Bambang Gusminto, M.M.
NIP. 196702191992031001 (.....)

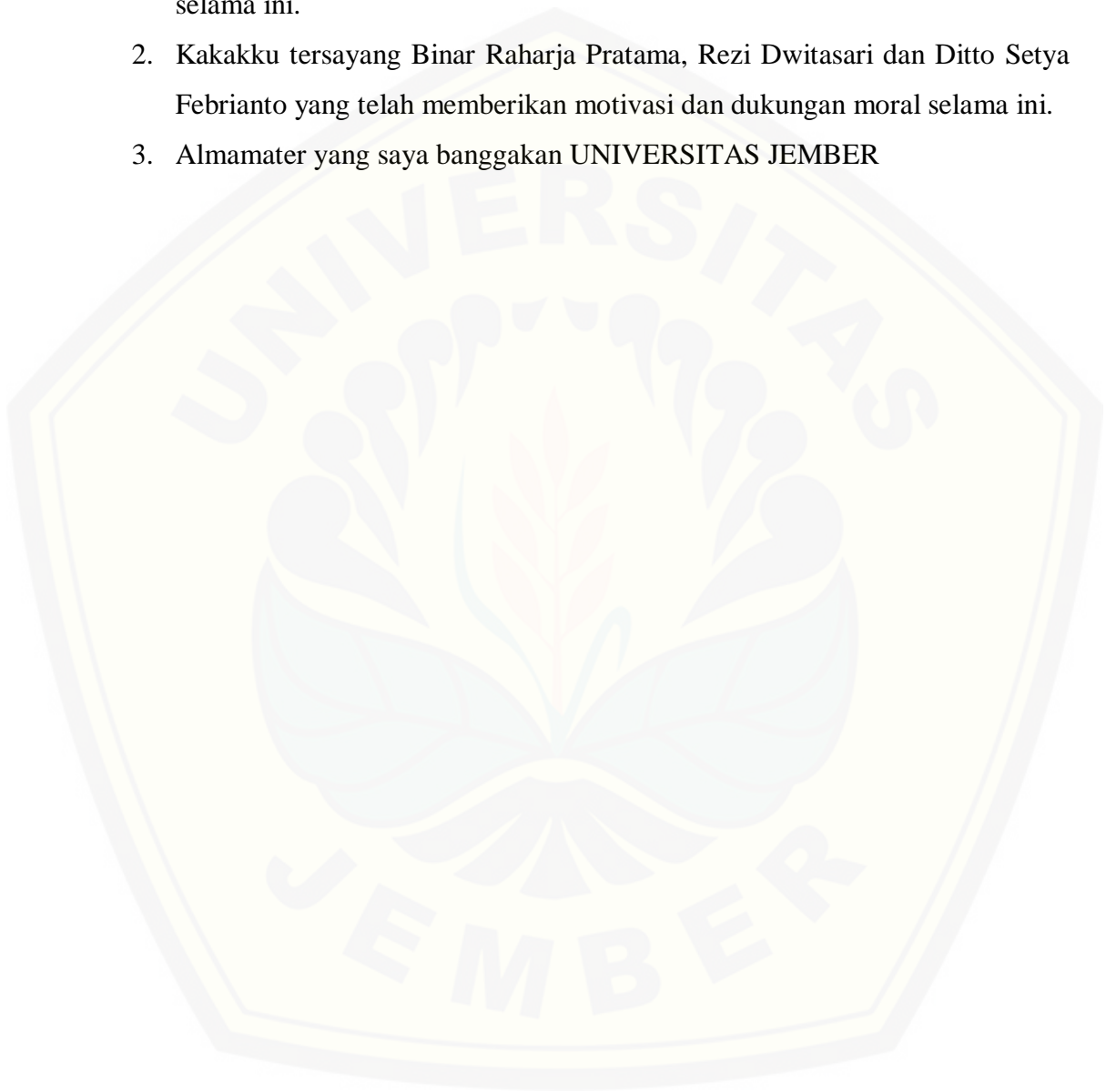


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Dr. Muhammad Miqdad S.E., M.M., Ak. CA
NIP. 19710727 199512 1 001

PERSEMBAHAN

1. Bapak dan Ibu saya yang tercinta Bambang Insriyono S.Sos dan Sumarlin yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Kakakku tersayang Binar Raharja Pratama, Rezi Dwitasari dan Ditto Setya Febrianto yang telah memberikan motivasi dan dukungan moral selama ini.
3. Almamater yang saya banggakan UNIVERSITAS JEMBER

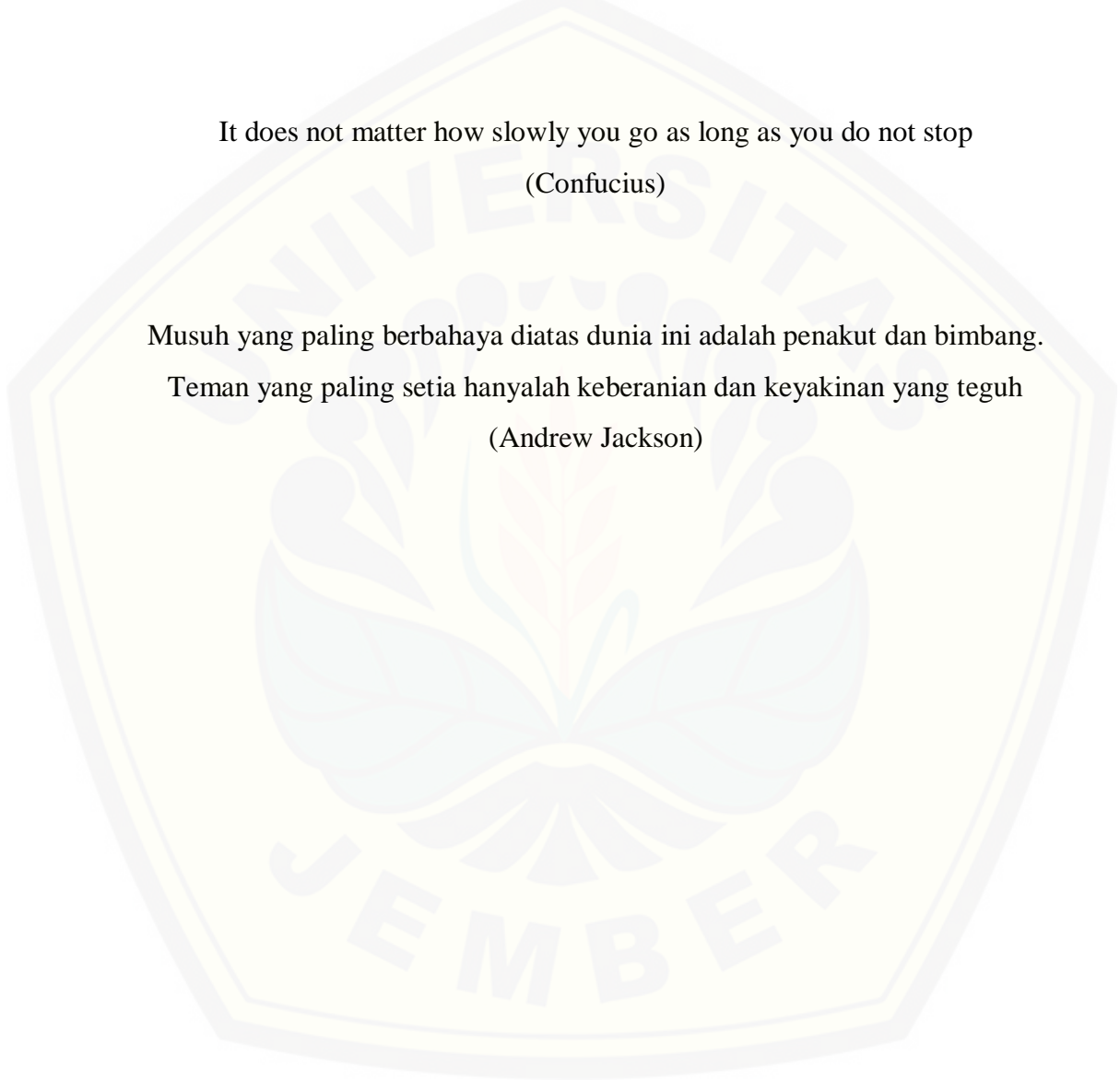


MOTTO

Mimpi bukan hal yang tidak mungkin menjadi kenyataan, selama kita mau dan mampu untuk memperjuangkan
(Bima Trisatsena)

It does not matter how slowly you go as long as you do not stop
(Confucius)

Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang.
Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh
(Andrew Jackson)



RINGKASAN

Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember; Bima Trisatsena; 130810201010; 2017; 95 halaman; Jurusan Manajemen; Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Universitas Jember.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau biasa dikenal dengan BTN adalah sebuah perseroan terbatas yang bergerak di bidang penyedia jasa perbankan. Bank ini merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang pertama kali didirikan pada tahun 1987. BTN juga telah beroperasi menjadi bank umum. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember ini menawarkan layanan khusus yang bernama KPR atau kredit pemilikan rumah. Dengan adanya layanan khusus yang bernama KPR atau kredit pemilikan rumah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk membentuk unit kerja yang khusus menangani KPR, yaitu *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)*. Pada unit kerja ini, karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* bertanggung jawab atas pembinaan debitur dan penagihan kredit.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang pengaruh kompetensi karyawan ,lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Cabang Jember. Penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan menggunakan sampel sebanyak 37 responden dengan menggunakan alat analisis Regresi Linear Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable kompetensi, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Cabang Jember.

SUMMARY

The Influence of Competency, Work Environment and Work Discipline to Performance of Employees Consumer Collection and Remedial Division (CCRD) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Jember; Bima Trisatsena; 130810201010; 2017; 95 pages; Departement of Management; Faculty of Economics and Business; University of Jember.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk or commonly known with the BTN is a limited liability company in the field of banking services provider. This Bank is a State Owned Enterprises (SOE) Indonesia which was first established in 1987. BTN also has operated became a public bank. In order to improve services to the public, the State Savings Bank, PT (Persero) Tbk.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Jember offers a special service called KPR or Home Loans. The existence of a special service called KPR or Home Loans, the PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Jember forming special units to handle home loan, Consumer Collection & Remedial Division (CCRD). In this work, the unit of employees of Consumer Collection & Remedial Division (CCRD) is responsible for the construction of the debtor and credit billing.

This research was conducted to find out about the influence of employee competency, work environment and work discipline against employees performance Consumer Collection & Remedial Division (CCRD) in PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Jember. This research is explanatory research with research using a sample of as much as 37 respondents by using Multiple Linear Regression analysis tool. The resultsof this research show that the variable competence, work environment and work discipline of positive employee performance against influential Consumer Collection & Remedial Division (CCRD) in PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Jember.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Cabang Jember”. Penyusunan skripsi ini digunakan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, saya selaku penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad S.E., M.M., Ak, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UniversitasJember.
2. Dr. Handriyono M.Si., selaku ketua Jurusan S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UniversitasJember.
3. Ibu Dr. Ika Barokah Suryaningsih, M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UniversitasJember.
4. Bapak Drs. Budi Nurhardjo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Drs. Didik Pudjo Musmedi, MS., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang selalu memberikan ide, saran dan motivasi, serta selalu meluangkan waktunya untuk membimbing saya selama proses penyusunan dan penelitian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Purnamie Titisari, SE, M.Si., Drs. Sampeadi, MS., dan Drs. Eka Bambang Gusminto, MM., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan yang sangat berguna untuk memperbaiki penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan bantuannya kepada saya sampai akhirnya dapat menyelesaikan studi ini.

7. Teristimewa untuk orang tua saya Bapak Bambang Insriyono S.Sos dan Ibu Sumarlin terima kasih atas dukungan moril dan materil, juga semangat, pengorbanan, doa, nasihat, dan kasih sayang, hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Kakaku tersayang Binar Raharja Pratama, Rezi Dwitasari S.E, dan Ditto Setya S.E yang telah memberikan dukungan dan doa selama ini.
9. Seluruh keluarga besarku yang juga turut memberikan dukungan serta doa.
10. Terima Kasih sahabat JAM Angga, Yoyo, Desta, Roman, Tezar, Mbe, Farid, Alfian, Edwin, Kacong, Fanny, Billy, Sinyo dan masih banyak lagi, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
11. Terima kasih untuk sahabatku di kampus atas kebersamaan, bantuan, dukungan, pengalaman, semangat, gurauan, dan perhatian selama ini untuk Resha, Pungky, Ode, Huda, Ryan, Alfian, Melodio, Dimas, Rosida, Firdha, Femmy, Claudya, Olivia, Andini, Putri, Dearisty, Silvyana, Nella, Rensi, Icha, Rizal Fanani dan masih banyak lagi.
12. Terima Kasih sahabat KKN Arif, Sulhan, Zulfi, Feyya, Lathfiya, Melinda, Nuris, Fatim dan Ningrum yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.

Semoga Tuhan selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 15 November 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kompetensi.....	6
2.1.2 Lingkungan Kerja.....	9
2.1.3 Disiplin Kerja.....	13
2.1.4 Kinerja.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis.....	22
2.4.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.....	22
2.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan...	23
2.4.3 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	24
2.4.4 Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5 Identifikasi Variabel.....	27
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	27

3.6.1 Kompetensi.....	27
3.6.2 Lingkungan Kerja	28
3.6.3 Disiplin Kerja	29
3.6.4 Kinerja.....	29
3.7 Skala Pengukuran Variabel	30
3.8 Metode Analisis Data	30
3.8.1 Uji Instrumen.....	30
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.4 Uji Hipotesis	34
3.8.5 Kerangka Pemecahan Masalah	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk ...	38
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	
Cabang Jember	40
4.1.4 Rincian Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	
Cabang Jember	41
4.1.5 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab.....	41
4.2 Deskripsi Statistik Data atau Variabel Penelitian	43
4.2.1 Karakteristik Responden	43
4.2.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel	
Penelitian	46
4.3 Hasil Analisis Data	50
4.3.1 Uji Validitas.....	51
4.3.2 Uji Realibilitas	52
4.3.3 Uji Normalitas	53
4.4 Analisi Regresi Linier Berganda	54
4.5 Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1 Uji Multikolinearitas	55
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	57
4.6 Uji Hipotesis	57
4.6.1 Uji t (Parsial)	57
4.6.2 Uji f (Simultan)	58
4.7 Pembahasan	59
4.7.1 Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja	
Terhadap Kinerja Karyawan	59
4.7.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	59
4.7.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ..	60
4.7.4 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	62
4.8 Keterbatasan Penelitian	63
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

LAMPIRAN 71

DAFTAR TABEL

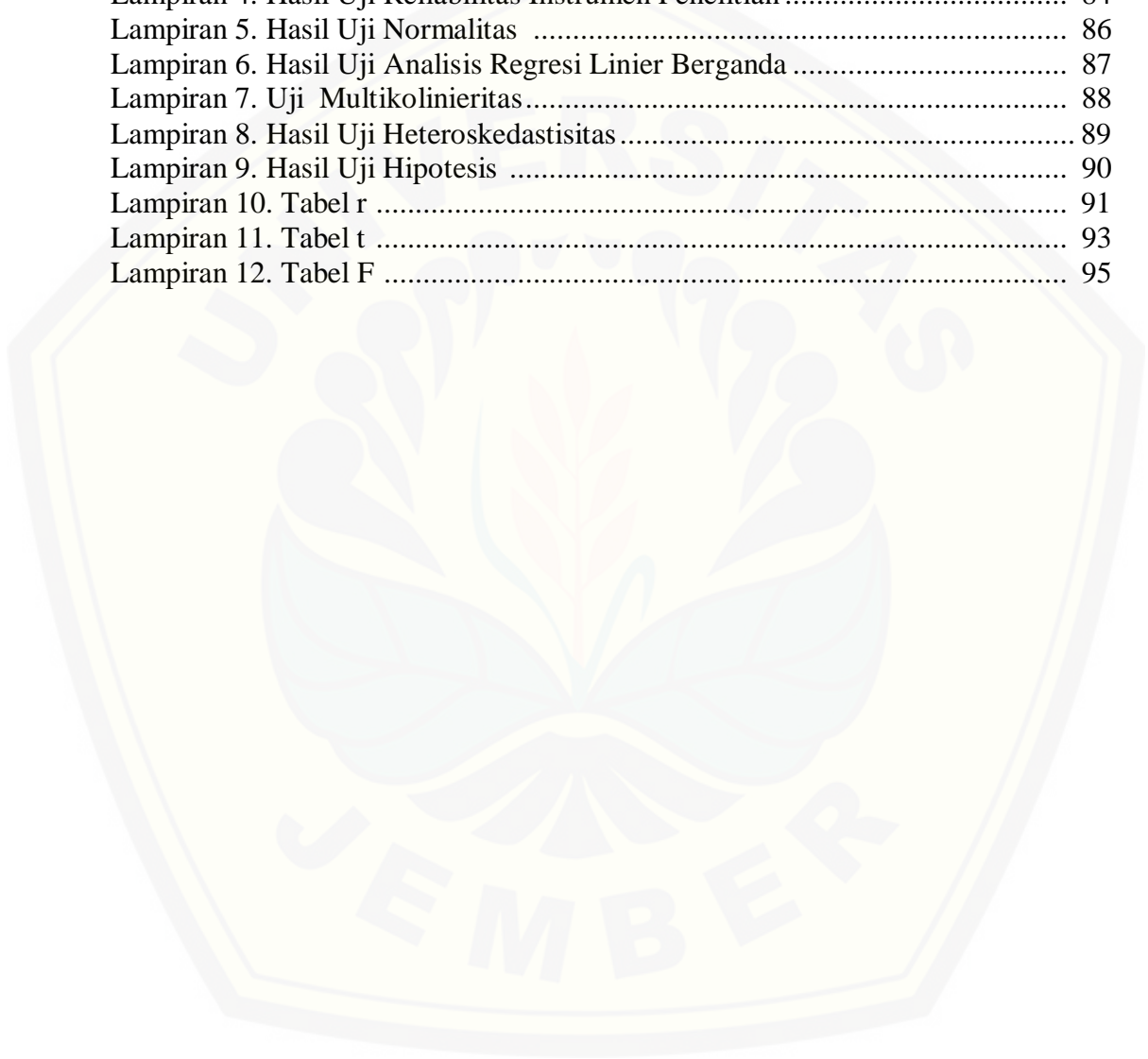
	Halaman
2.1 Penyajian Rangkuman Penelitian Terdahulu	20
4.1 Responden Berdasarkan Usia	44
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	45
4.4 Responden Berdasarkan Lama Kerja	46
4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi	47
4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja	48
4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja	49
4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Frekuensi Variabel Kinerja	50
4.9 Hasil Uji Validitas	51
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.11 Hasil Uji Normalitas	53
4.12 Hasil Regresi Linear Berganda	54
4.13 Hasil Pengujian Multikolinearitas	56
4.14 Hasil Uji t	58
4.15 Hasil Uji F	58

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	22
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	36
4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember	40
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	71
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	76
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	80
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	84
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	86
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	87
Lampiran 7. Uji Multikolinieritas.....	88
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	90
Lampiran 10. Tabel r	91
Lampiran 11. Tabel t	93
Lampiran 12. Tabel F	95



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis akan mendorong perusahaan untuk berlomba memperbaiki dan mengembangkan bisnisnya. Salah satu faktor penting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, oleh karenanya sumber daya manusia perlu adanya suatu manajemen yang baik untuk mengatur manusia secara efektif dan efisien. Perusahaan dapat utuh ataupun hancur akibat kualitas dan tingkah laku sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Sumber daya manusia (SDM) yang dimaksud adalah karyawan, yaitu orang-orang yang bekerja pada suatu perusahaan.

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dapat dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan. Agar karyawan tersebut dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan maka salah satu hal yang harus diperhatikan ialah bagaimana kinerja karyawan tersebut. Setiap perusahaan pasti menginginkan memiliki karyawan yang dapat membuat perusahaannya menjadi lebih baik dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Baik buruknya karyawan dalam perusahaan dapat dilihat dari kinerjanya. Berkaitan dengan tujuan perusahaan, seharusnya karyawan bisa lebih dimaksimalkan kinerjanya sehingga pada akhirnya berdampak positif pada perusahaan. Untuk memaksimalkan kinerja karyawan bisa dilakukan dengan cara mengembangkan kemampuan karyawan, menggunakan kemampuan karyawan secara tepat dan menghargai bakat-bakat karyawan. Sehingga karyawan dapat memiliki pengalaman serta dapat melaksanakan tugas dengan baik. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2011:94) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”. Kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, beberapa faktor tersebut ialah kompetensi karyawan, lingkungan kerja dan disiplin kerja.

Kompetensi merupakan standar yang harus dipenuhi oleh seorang karyawan untuk dapat melakukan tugas dengan baik. Namun, belum tentu karyawan yang memiliki kompetensi di atas akan memiliki komitmen untuk melakukan tugasnya dengan baik. Kompetensi juga dibutuhkan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi dengan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2013:324). Pada zaman sekarang para karyawan dalam suatu perusahaan dituntut untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki karena perkembangan teknologi yang pesat.

Selain kompetensi yang harus dimiliki karyawan, lingkungan kerja juga harus diperhatikan. Lingkungan kerja yang ada di sekitar mereka dapat memberikan kenyamanan dan keamanan tersendiri bagi diri mereka masing-masing. Menurut Sedarmayati (2009:21) Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan dan gangguan, jelas akan menjadi motivasi tersendiri bagi para karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Namun lingkungan kerja yang buruk, kotor, gelap, pengap, lembab dan sebagainya akan menimbulkan cepat lelah dan menurunkan kreativitas. Ketidaksihuan lingkungan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi karyawan dalam mengerjakan tugas-tugasnya sehingga para karyawan tidak bekerja dengan baik serta tidak dengan kinerja yang tinggi.

Keberhasilan dalam kinerja selain kompetensi dan lingkungan kerja, juga dibutuhkan kedisiplinan saat melakukan tugas. Kedisiplinan merupakan suatu sifat yang terpenting dan perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena semakin baik disiplin karyawan, maka semakin baik pula kinerjanya. Menurut Robbins 2006 (dalam penelitian Arisandy 2012:28) disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang dilakukan secara sukarela dengan penuh kesadaran dan kesediaan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau atasan.

Disiplin kerja dibutuhkan untuk menjaga agar prestasi kerja pegawai meningkat. Dengan demikian semakin tingginya disiplin kerja setiap karyawan yang didukung oleh keahlian, upah atau gaji yang layak, maka akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas dari instansi itu sendiri. Karena itu faktor disiplin kerja mempunyai pengaruh serta peran yang penting terhadap kinerja karyawan. Seorang karyawan yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember menawarkan layanan khusus yang bernama KPR atau kredit pemilikan rumah untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat dalam memiliki rumah. Dengan adanya layanan khusus yang bernama KPR atau kredit pemilikan rumah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember membentuk unit kerja yang khusus menangani KPR, yaitu *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)*. Pada unit kerja ini, karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* bertanggung jawab atas pembinaan debitur dan penagihan kredit dengan umur tunggakan kurang dari 360 hari. Karyawan dalam melakukan pekerjaan untuk pencapaian target penagihan nasabah KPR setiap bulannya, dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal, jika karyawan dapat memenuhi pencapaian target penagihan nasabah KPR tersebut, bisa jadi nasabah tersebut membayar kredit KPR dengan tertib sesuai tanggal jatuh tempo pembayaran. Faktor internal, karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, bisa saja dapat memenuhi pencapaian target penagihan nasabah KPR setiap bulannya. Disini peneliti lebih mendalami pembahasan tentang karyawan dalam melakukan pekerjaan untuk pencapaian target penagihan nasabah KPR setiap bulan dari faktor internal.

Fenomena yang terjadi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember ketika karyawan memiliki kompetensi yang bagus tetapi tidak bisa disalurkan dengan baik dalam kinerjanya, maka dapat menghasilkan kinerja yang kurang maksimal. Kondisi lingkungan kerja di perusahaan ini masih kurang mendukung, dimana hubungan kerja karyawan, seperti kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan.

Sesuai *job description* yang telah dijelaskan bahwa pekerjaan karyawan CCRD ini selalu berhubungan langsung dengan debitur namun tidak kalah penting juga hubungan karyawan dengan debitur harus selalu terjaga dengan baik, misalnya dalam melakukan pembinaan dan penagihan harus lebih berhati-hati untuk berkomunikasi dan berperilaku, agar mempunyai hubungan yang harmonis sehingga tidak merugikan perusahaan. Selain itu dimana perlengkapan kantor seperti meja kerja dan komputer di bidang ini jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah karyawan sehingga memberikan dampak yang kurang nyaman bagi karyawan dalam beraktivitas. Dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai telah diberlakukannya sistem absensi berupa *finger scan*. Kondisi disiplin kerja karyawan dinilai kurang baik, sebelum diberlakukannya sistem absensi berupa *finger scan*. Ketidaksiplinan masuk kerja tepat waktu yang dilakukan karyawan akan berpengaruh pada program kerja serta berdampak pada kinerja. Dengan adanya sistem absensi *finger scan* ini kondisi disiplin kerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Cabang Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diungkapkan, maka permasalahan yang hendak dijawab dalam penelitian ini antara lain:

- a. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja ?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja?
- c. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja?
- d. Apakah kompetensi, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi terhadap kinerja.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain:

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan kompetensi, lingkungan kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan. Sehingga instansi yang berkaitan dapat mengambil kebijakan dengan cara yang tepat terutama dibidang manajemen sumber daya manusia.

- b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan kompetensi karyawan, lingkungan kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

- c. Bagi peneliti

Penelitian digunakan oleh peneliti untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh gelar sarjana. Selain itu diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti tentang pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kompetensi

a. Pengertian kompetensi

Perusahaan telah banyak berupaya membangun model model kompetensi untuk mengidentifikasi kompetensi utama yang dibutuhkan perusahaan agar lebih kompetitif dan sukses dimasa yang akan datang. Perusahaan mendapatkan manfaat dari penggunaan kompetensi karena memberi mereka cara yang lebih baik dan canggih untuk mengelola, mengukur, dan meningkatkan kualitas karyawan. Apa yang dapat diungkapkan mengenai kompetensi-kompetensi yang diperlukan untuk menghadapi tantangan-tantangan baru di tempat bekerja di masa mendatang. Menurut Sutrisno (2011:108) mengatakan bahwa kompetensi yang terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Menurut Mangkunegara (2011:113) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Menurut Wibowo (2013:324), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Memiliki sumber daya manusia yang kompeten adalah keharusan bagi perusahaan. Mengelola sumber daya manusia berdasarkan kompetensi diyakini bisa lebih menjamin keberhasilan mencapai tujuan. Sebagian besar perusahaan memakai kompetensi sebagai dasar dalam memilih orang, mengelola kinerja, pelatihan dan pengembangan serta pemberian kompensasi. Proses rekrutmen dan seleksi diarahkan untuk mencari orang yang mendekati kompetensinya, demikian pula halnya untuk pengembangan kinerja dan karir karyawan. Setiap kali diadakan uji kompetensi (*assessment*) untuk mencocokkan apakah karyawan bisa

memenuhi model kompetensinya atau tidak. Bila terjadi kekurangan maka karyawan tersebut harus dilatih dan dibina lebih lanjut. Kelalaian atau mengabaikan pelatihan bisa berakibat karyawan menjadi tidak kompeten sehingga kinerja tidak maksimal.

b. Jenis Kompetensi

Menurut Kunandar (2010:41), kompetensi dapat dibagi 5 (lima) bagian yakni:

1. Kompetensi intelektual, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja
2. Kompetensi fisik, yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas
3. Kompetensi pribadi, yakni perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan diri, transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.
4. Kompetensi sosial, yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
5. Kompetensi spiritual, yakni pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidah-kaidah keagamaan.

Masih mengenai kategori atau klasifikasi kompetensi, menurut Talim (2013:7) mengatakan kompetensi dapat meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku karyawan. Dalam arti luas, kompetensi ini akan terkait dengan strategi organisasi dan pengertian kompetensi ini dapatlah kita padukan dengan ketrampilan dasar (*soft skill*), ketrampilan baku (*hard skill*), ketrampilan sosial (*social skill*), dan ketrampilan mental (*mental skill*). Keterampilan baku (*hard skill*) mencerminkan pengetahuan dan keterampilan fisik SDM, keterampilan dasar (*soft skill*) menunjukkan intuisi, kepekaan SDM; keterampilan sosial (*social skill*) menunjukkan keterampilan dalam hubungan sosial SDM, keterampilan mental (*mental skill*) menunjukkan ketahanan mental SDM. Di dalam perkembangan manajemen SDM, saat ini sedang ramai dibicarakan mengenai bagaimana mengelola SDM berbasis kompetensi.

Surya Dharma (2009:18) dapat diidentifikasi beberapa pokok pikiran tentang kompetensi yang perlu dimiliki orang pada tingkat eksekutif, manajer, dan karyawan.

1. Tingkat Eksekutif. Pada tingkat eksekutif diperlukan kompetensi tentang:
 - a. Pemikiran Strategis (*Strategic thinking*), adalah kompetensi untuk melihat peluang pasar, ancaman, kekuatan dan kelemahan organisasi agar dapat mendefinisikan respons strategis (*strategic response*) secara optimal.
 - b. Kepemimpinan perubahan (*change leadership*).Aspek ini merupakan kompetensi untuk mengkomunikasikan visi dan strategi perusahaan dapat ditransformasikan kepada pegawai.
 - c. Manajemen hubungan (*Relationship management*) adalah kemampuan untuk meningkatkan hubungan dan jaringan dengan negara lain. Kerjasama dengan negara lain sangat dibutuhkan bagi keberhasilan organisasi.
2. Tingkat Manajer. Pada tingkat manajer paling tidak diperlukan aspek-aspek kompetensi seperti:
 - a. Keluwesan (*flexibility*) adalah kemampuan merubah struktur dan proses manajerial.
 - b. Saling pengertian antar pribadi (*Interpersonal understanding*) adalah kemampuan untuk memahami nilai dari berbagai tipe manusia.
 - c. *Empowering* (pemberdayaan) adalah kemampuan berbagi informasi, penyampaian ide-ide oleh bawahan, mengembangkan karyawan serta mendelegasikan tanggungjawab, memberikan saran umpan balik, mengatakan harapan-harapan yang positif untuk bawahan dan memberikan reward bagi peningkatan kinerja.
3. Tingkat karyawan. Pada tingkat karyawan diperlukan kualitas kompetensi seperti:
 - a. Fleksibilitas/keluwesan adalah kemampuan untuk melihat perubahan sebagai suatu kesempatan yang menggembirakan ketimbang sebagai ancaman.
 - b. Kompetensi menggunakan dan mencari berita.

- c. Motivasi dan kemampuan untuk belajar, motivasi berprestasi, motivasi kerja di bawah tekanan waktu; kolaborasi dan orientasi pelayanan kepada pelanggan.
- c. Indikator Kompetensi

Indikator dari kompetensi menurut Sutrisno (2011:204) yang terdiri dari:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Bidang kognitif dalam hal ini mengacu pada kegiatan mental (otak) seperti analisis, penerapan, dan penilaian hasil kerja.

2. Pemahaman (*understanding*)

Pemahaman yaitu kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Kognitif dan afektif dalam hal ini mencakup bagaimana karyawan memahami dan merespon keadaan atau informasi yang ada.

3. Kemampuan/ketrampilan (*skill*)

Merupakan sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya.

4. Nilai (*value*)

Merupakan suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Hal ini dapat ditunjukkan dengan bagaimana karyawan kantor perwakilan bank Indonesia Jember berperilaku.

5. Minat (*interest*)

Merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan yang sesuai dengan keinginannya.

2.1.2 Lingkungan kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Sutrisno (2011:118) lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Menurut Sedarmayanti (2009:21) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat

perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, pengaturan kerjanya baik secara perseorangan maupun secara berkelompok. Menurut Basuki dan Indah Susilowati (2012:40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Siagian (2010:57) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan atau fasilitas yang berbentuk fisik yang ada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ada beberapa kondisi fisik dari tempat kerja yang baik yaitu :

- a. Bangunan tempat kerja disamping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja.
- b. Ruang kerja yang longgar dalam arti penempatan orang dalam suatu ruangan tidak menimbulkan perasaan sempit.
- c. Tersedianya peralatan yang cukup memadai.
- d. Ventilasi untuk keluar masuknya udara segar yang cukup.
- e. Tersedianya tempat istirahat untuk melepas lelah, seperti kafetaria baik dalam lingkungan perusahaan atau sekitarnya yang mudah dicapai karyawan.
- f. Tersedianya tempat ibadah keagamaan seperti masjid atau musholla.
- g. Tersedianya sarana angkutan, baik yang diperuntukkan karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah diperoleh

2. Lingkungan kerja non fisik.

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan serta hubungan sesama rekan kerja. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kondisi lingkungan non fisik adalah:

c. Indikator Lingkungan kerja

Menurut Sedarmayanti (2009:26), indikator lingkungan kerja diantaranya :

1. Lingkungan Kerja Fisik

a. Penerangan

Penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja. Penerangan yang cukup akan mempengaruhi kecermatan karyawan dalam melihat dan mengamati pekerjaannya sehingga kesalahan dari karyawan dapat diminimalisir.

b. Ruang gerak

Penataan ruangan dan penempatan alat-alat kerja yang baik akan memudahkan karyawan dalam bergerak dan menghindarkan karyawan dari alat-alat yang berpotensi menimbulkan kecelakaan kerja.

c. Sirkulasi udara

Pertukaran udara yang cukup didalam ruangan kerja sangat di perlukan oleh karyawan. Karena pertukaran udara yang baik akan berpengaruh terhadap kesegaran fisik karyawan. Rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

d. Suara bising

Suara bising yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga, mengingat pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

e. Bau-bauan di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi kerja dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman.

f. Keamanan kerja

Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dalam bekerja. Keamanan yang dimaksud adalah keamanan karyawan dan keamanan gedung tempat bekerja yang mencakup semua fasilitas karyawan.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

a. Kebersamaan

Rasa kebersamaan yaitu interaksi antara karyawan satu dengan karyawan lain secara terbuka sehingga tercipta keterbukaan dalam masalah kerja dan menciptakan kerja yang berkualitas.

b. Hubungan antara rekan kerja

Suasana yang baik antara rekan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja. Apabila terjadi hubungan kerja yang baik, kinerja juga akan meningkat, begitu sebaliknya apabila terjadi hubungan yang kurang baik mungkin juga akan menurun kinerjanya.

c. Sikap atau perilaku karyawan

Sikap merupakan kondisi pernyataan baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu yang ada di sekitar mereka.

d. Sifat atau karakteristik individu

Kepribadian merupakan sifat atau cara dimana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain, dengan kata lain kepribadian merupakan sifat yang bisa diukur yang ditunjukkan oleh seseorang.

e. Keadaan emosi

Emosi adalah keadaan yang berlangsung lebih dalam yang menggerakkan atau yang memperingatkan apakah karyawan tersebut sadar tentang hal tersebut atau tidak.

f. Hubungan karyawan dengan atasan maupun dengan rekan kerja

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan maupun rekan kerja akan membawa dampak yang positif bagi organisasi.

2.1.3 Disiplin Kerja

a. Pengertian disiplin kerja

Menurut Hasibuan (2013:193) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Simamora (2007:610) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin merupakan pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi. Rivai (2011:444) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Siagian (2010:305) juga berpendapat bahwa pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan pegawai yang lainnya.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat dirumuskan bahwa yang dimaksud dengan disiplin adalah kondisi dimana karyawan harus mempunyai sikap hormat terhadap peraturan perusahaan baik tertulis maupun yang tidak tertulis demi mendukung kelangsungan perusahaan.

b. Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja

Bentuk-bentuk kedisiplinan menurut Simamora (2007:611) ada 3 yaitu:

1. Disiplin Manajerial

Segala sesuatu tergantung pada pemimpin mulai dari awal hingga akhir.

2. Disiplin Tim

Kesempurnaan kinerja bermuara dari ketergantungan satu sama lain dan ketergantungan ini berkecambah dari suatu komitmen setiap anggota terhadap seluruh organisasi.

3. Disiplin Diri

Dimana pelaksana tunggal sepenuhnya tergantung pada pelatihan, ketangkasan, dan kendali diri.

Sedangkan bentuk-bentuk disiplin menurut Rivai (2011: 444) adalah sebagai berikut:

1. Disiplin Retributif

Yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.

2. Disiplin Korektif

Yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi perilakunya yang tidak tepat.

3. Perspektif Hak-hak Individu

Yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.

4. Perspektif Utilitarian

Memiliki fokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

c. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Rivai (2011:444) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk

mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Faktor-faktor atau indikator yang mempengaruhi kedisiplinan menurut Rivai (2011:444) sebagai berikut:

1. Kehadiran, hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.
2. Ketaatan pada peraturan kerja, karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaannya.
3. Ketaatan pada standar kerja, hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.
4. Tingkat kewaspadaan tinggi, karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
5. Bekerja dengan etis, beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

2.1.4 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2013:160) kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007:153).

Kinerja menurut Simamora (2007:339) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.

Menurut Mangkunegara (2011:67) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:378) adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi dan meminimalisir kerugian.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Nawawi (2008:65) faktor yang mempengaruhi kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor, yaitu yang meliputi :

1. Pengetahuan

Berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Dalam faktor ini mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti di bidangnya.

2. Pengalaman

Memiliki pengalaman yang tidak sekedar saja, melainkan memiliki jumlah waktu atau lamanya dalam bekerja, tetapi berkenaan juga dengan substansi yang dikerjakan yang jika dilaksanakan dalam waktu yang cukup lama akan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan suatu bidang tertentu.

3. Kepribadian

Kondisi didalam diri seseorang dalam menghadapi bidang pekerjaannya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama, ketekunan, kejujuran dan sikap terhadap pelanggan.

c. Indikator-indikator Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2011:67) kinerja pegawai dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan secara efektif dan efisien.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima, melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4. Kerjasama

Kerjasama menunjukkan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan lainnya secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil kerja yang dihasilkan akan semakin baik dan terkoordinasi.

5. Inisiatif

Mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Karyawan dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian terdahulu yang merupakan salah satu bagian penting untuk menjadi landasan dalam sebuah penelitian selanjutnya dan dengan adanya penelitian terdahulu diharapkan penelitian saat ini bisa jadi lebih baik lagi. Hasil dari penelitian terdahulu dapat kita bandingkan yang nantinya dapat mendukung atau menolak penelitian yang dilakukan saat ini. Dalam penelitian ini, masalah yang akan dibahas tentang pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Arischa Octarina (2012) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja, disiplin kerja dan kinerja pegawai pada dinas kebudayaan pariwisata pemuda dan olahraga Kabupaten Sarolangun, dengan jumlah responden sebanyak 81 responden. Variabel bebas yang digunakan

adalah etos kerja, dan disiplin kerja serta variabel terikatnya adalah kinerja pegawai. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel etos kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Yoga Arsyenda (2013) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan kinerja PNS (Studi Kasus : BAPPEDA Kota Malang) dengan jumlah responden sebanyak 33 orang responden, dengan variabel bebas motivasi kerja, dan disiplin kerja sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja PNS. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja PNS baik secara simultan maupun parsial.

Penelitian yang dilakukan oleh Restu Teguh (2014) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan, motivasi dan kinerja pegawai pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember, dengan jumlah 80 karyawan. Variabel bebas yang digunakan adalah lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan, dan motivasi serta variabel terikatnya adalah kinerja pegawai. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel bebas lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Iin Melinda (2015) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini teknik sampel yang meliputi uji validitas dengan analisis faktor. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel independen lingkungan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kinerja karyawan PT. Federal International Finance Gresik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Teddy Chandra (2016) meneliti tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Sekolah SMPN 10 Surabaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya kepemimpinan (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja (X3) terhadap kinerja karyawan di sekolah SMPN 10 Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lian Cantika (2016) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, motivasi kerja, kompensasi dan kinerja karyawan bank Muamalat dan BNI Syariah Cabang Jember dan Banyuwangi. Dengan jumlah responden 52 orang dan variabel bebas dari penelitian ini adalah kompetensi, motivasi kerja dan kompensasi. Sedangkan variabel terikatnya menggunakan kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian yang menunjukkan budaya organisasi, lingkungan kerja fisik, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial.

Penelitian yang dilakukan oleh Noviana (2016) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, budaya organisasi dan lingkungan kerja dan kinerja karyawan pada kantor perwakilan Bank Indonesia Jember. Dengan jumlah responden 74 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor perwakilan Bank Indonesia. Variabel bebas lingkungan kerja yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan dan variabel bebas kompetensi yang memiliki pengaruh terkecil terhadap kinerja karyawan.

Berikut rangkuman kajian penelitian terdahulu di sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 : Penyajian Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1.	Arischa Octarina (2012)	Etos kerja (X1), disiplin kerja (X2) dan kinerja pegawai (Y)	Analisis regresi linier berganda	Etos kerja (X1), disiplin kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada dinas kebudayaan pariwisata pemuda dan olahraga Kabupaten Sarolangun
2.	Yoga Arsyenda (2013)	Motivasi kerja (X1), disiplin kerja (X2) dan kinerja PNS (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja (X1), disiplin kerja (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja PNS (Y) di BAPPEDA kota Malang
3.	Restu Teguh Raharja (2014)	Lingkungan kerja (X1), Karakteristik pekerjaan (X2), Motivasi (X3) dan kinerja (Y)	Analisis regresi linier berganda	Lingkungan kerja (X1), Karakteristik pekerjaan (X2), dan Motivasi (X3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) PT Bank PD Jember
4.	Iin Melindasari (2015)	Lingkungan Kerja (X1), Stres Kerja (X2) dan kinerja karyawan (Y)	Analisis regresi linier berganda	Lingkungan Kerja (X1) dan Stress kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Federal International Finance Gresik

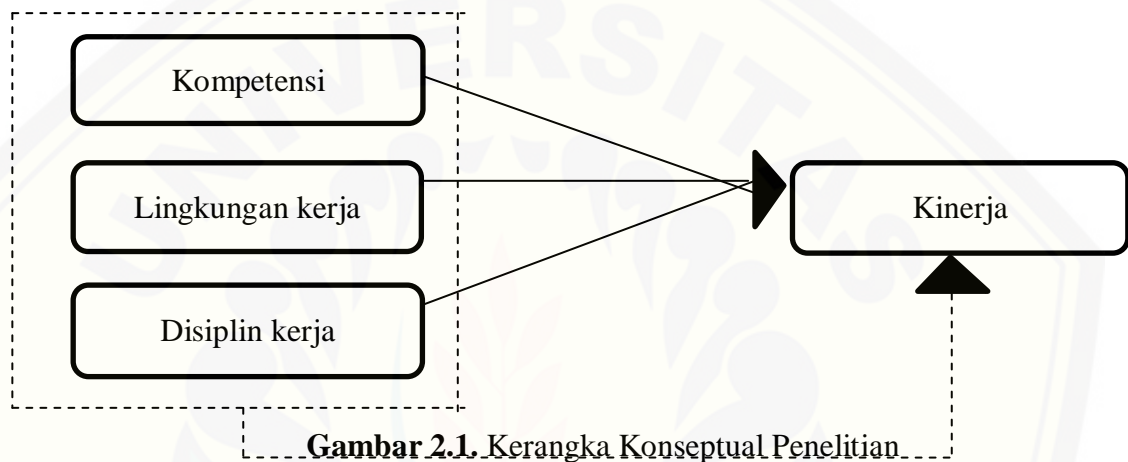
Tabel 2.1 : Lanjutan Penyajian Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
5.	Teddy Chandra (2016)	Gaya kepemimpinan (X1), Lingkungan Kerja (X2), kepuasan (X3) dan kinerja karyawan (Y)	Analisis regresi linier berganda	Gaya kepemimpinan (X1), lingkungan kerja (X2), dan kepuasan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sekolah SMPN 10 Surabaya.
6.	Lian Cantika (2016)	Kompetensi (X1), motivasi kerja (X2), kompensasi (X3) dan kinerja karyawan (Y)	Analisis regresi linier berganda	Kompetensi (X1) motivasi kerja (X2) dan kompensasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Bank Muamalat dan BNI Syariah Cabang Jember dan Banyuwangi.
7.	Noviana Fazrin (2016)	Kompetensi (X1), budaya organisasi (X2), lingkungan kerja (X3) dan kinerja karyawan (Y)	Analisis regresi linier berganda	Kompetensi (X1), budaya organisasi (X2) lingkungan kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada kantor perwakilan Bank Indonesia Jember.

Sumber: Arischa (2012), Yoga (2013), Restu (2014), Iin (2015), Tedy (2016), Lian (2016), Noviana (2016).

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan tinjauan pustaka dapat memberikan gambaran variabel yang terdiri dari kompetensi, lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penyusunan kerangka konseptual penelitian ini diharapkan dapat memberikan alur berpikir dalam menyusun hipotesis penelitian dan pembahasan penelitian. Kerangka konseptual dapat dilihat pada Gambar 2.1:



Keterangan:

- > : secara parsial
- - - - -> : secara simultan

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kebenarannya masih perlu untuk di uji kembali. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

2.4.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2011:113) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Sedangkan menurut Sutrisno (2011:208) mengatakan bahwa kompetensi yang terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk

melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan. Karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk melakukan suatu tugas tertentu akan lebih efektif dalam bekerja dan menunjukkan kinerja yang baik.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Noviana Fazrin (2016) dan Lian Cantika (2016) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berarti, semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan maka semakin baik pula kinerjanya.

H1: kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

2.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2009:21) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, pengaturan kerjanya baik secara perseorangan maupun secara berkelompok. Menurut Basuki dan Indah Susilowati (2012:40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya. Lingkungan kerja (pelayanan karyawan, kondisi kerja dan hubungan antar karyawan) yang baik akan membuat karyawan untuk lebih bersemangat dan termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Noviana Fazrin (2016), Restu Teguh Raharja (2014), Teddy Chandra (2016), Iin Melindasari (2015), Puji Sri (2015) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

H2 : lingkungan kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

2.4.3 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja sangat diperlukan oleh karyawan maupun oleh perusahaan, karena ketidak disiplin seorang karyawan dapat merusak perusahaan. Menurut

Siagian (2010:305) juga berpendapat bahwa pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan pegawai yang lainnya.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Arischa (2012) dan Yoga (2013) yang menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

H3: disiplin kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)

2.4.4 Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam perusahaan, karyawan yang memiliki kemampuan yang baik sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk melakukan suatu tugas tertentu akan lebih efektif dalam bekerja dan dapat menghasilkan kinerja yang baik. Perusahaan harus mempunyai lingkungan kerja yang kondusif, baik secara fisik maupun non fisik agar dapat meningkatkan kinerja..

Selain itu Disiplin kerja karyawan juga berpengaruh dalam kinerja karyawan karena baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi para karyawan. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas. Adapun bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Noviana Fazrin (2016), Lian Cantika (2016), Restu Teguh Raharja (2014), Teddy Chandra (2016), Iin Melindasari (2015), Hulaifah Gaffar (2012), Puji Sri (2015) mengenai disiplin kerja yang secara parsial berpengaruh terhadap kinerja.

H4: kompetensi (X1), lingkungan kerja (X2) dan disiplin kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini dibuat untuk mempermudah peneliti dalam menjawab hipotesa yang ada serta memecahkan permasalahan pada latar belakang. Berdasar latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan maka penelitian ini termasuk dalam *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis, Arikunto (2006:12).

Dalam penelitian ini, objek yang dijadikan penelitian adalah PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Jember. Pada obyek tersebut akan di jelaskan Pengaruh Kompetensi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (2006: 131-134), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi yang menjadi penelitian ini adalah karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Jember sebanyak 37 karyawan.

3.2.2 Sampel

Pengambilan sampel didasarkan pada jumlah populasi yang ada pada objek penelitian, bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 37 orang atau seluruh karyawan CCRD. Karyawan CCRD inilah yang ditugaskan untuk mengurus Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Jember. Populasinya di bawah 100 sesuai dengan pendapat Arikunto yaitu apabila populasi kurang dari 100, maka sampel di ambil dari keseluruhan populasi yang ada sehingga disebut penelitian populasi.

Menurut Sugiyono (2008:18) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi diambil sebagai sampel. Berdasarkan jumlah populasi pada PT. Bank Tabungan Negara tbk. Cabang Jember maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 37 karyawan.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam bentuk data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang menunjukkan jumlah atau banyaknya karyawan yang bekerja pada PT. Bank Tabungan Negara tbk. Cabang Jember.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer bersifat *up to date* karena data tersebut asli langsung didapat dari survei lapangan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada karyawan PT. Bank Tabungan Negara tbk. Cabang Jember.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Kuisioner

Pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada karyawan *Consumer Collection & Remedial Division* PT. Bank Tabungan Negara tbk. Cabang Jember, kemudian responden akan mengisinya sesuai dengan pendapat dan persepsi responden.

b. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan metode ini adalah dengan menggunakan referensi yang berhubungan dengan penelitian. Referensi tersebut dapat berupa buku, internet, jurnal dan lain-lain.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu variabel bebas atau *independent variable* (X) dan variabel terikat atau *dependentvariable* (Y). Jika diidentifikasi, maka variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel bebas atau *independent variable* (X)

Variabel yang tidak terikat dengan variabel lain. Terdapat tiga variabel bebas dalam penelitian ini antara lain adalah Kompetensi diberi kode (X₁), Lingkungan Kerja diberi kode (X₂) dan Disiplin Kerja diberi kode (X₃).

b. Variabel terikat atau *dependent variable* (Y)

Variabel yang terikat dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kinerja karyawan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan petunjuk dalam penelitian untuk memudahkan pengukuran suatu variabel serta memberikan pemahaman pada penelitian ini. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

3.6.1 Kompetensi (X₁)

Kompetensi adalah kemampuan diri terhadap penguasaan tugas, ketrampilan, sikap, dan karakteristik yang sangat diperlukan karyawan. Indikator untuk mengukur kompetensi karyawan *Consumer Collection & Remedial Division* (CCRD) PT. Bank Tabungan Negara tbk. Cabang Jember antara lain:

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Bidang kognitif dalam hal ini mengacu pada kegiatan mental (otak) seperti analisis dan penerapan.

b. Pemahaman (*understanding*)

Pemahaman dalam hal ini mencakup bagaimana karyawan memahami dan merespon keadaan atau informasi yang ada.

- c. **Ketrampilan/kemampuan (*skill*)**
Merupakan sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan keterampilan atau kemampuannya.
- d. **Nilai (*value*)**
Merupakan suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya jujur dalam pekerjaan.
- e. **Minat (*interest*)**
Merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan yang sesuai dengan keinginannya.

3.6.2 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan disekitar tempat kerja dimana lingkungan kerja juga terbagi menjadi dua jenis yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik yang dapat mempengaruhi kinerja. Indikator untuk mengukur lingkungan kerja yang ada di PT. Bank Tabungan Negara tbk. Cabang Jember antara lain :

- a. **Lingkungan Kerja Fisik**
 - 1) Penerangan/Cahaya di Tempat Kerja
 - 2) Sirkulasi Udara
 - 3) Keamanan Kerja
- b. **Lingkungan Kerja Non Fisik**
 - 1) Kebersamaan
 - 2) Hubungan kerja karyawan, seperti :
 - a) Karyawan dengan atasan
 - b) Rekan kerja sejawat
 - c) Karyawan dengan nasabah

3.6.3 Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah kondisi dimana karyawan harus mempunyai sikap hormat terhadap peraturan PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Jember baik tertulis maupun yang tidak tertulis demi mendukung kelangsungan perusahaan.

Indikator untuk variabel disiplin kerja adalah :

- a. Kehadiran, hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.
- b. Ketaatan pada peraturan kerja, karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja.
- c. Ketaatan pada standar kerja, hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.
- d. Tingkat kewaspadaan tinggi, karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja.
- e. Bekerja dengan etis, beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas.

3.6.4 Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai karyawan PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Jember dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja
Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja yang dilakukan karyawan dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
- b. Kuantitas kerja
Menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah prosentase yang diselesaikan setiap periode secara efektif dan efisien.

c. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima, melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

d. Kerjasama

Menunjukkan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan lain secara vertikal maupun horizontal baik di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga pekerjaan yang dihasilkan akan semakin baik.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2008:134) skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Penilaian atas indikator variabel diberi skor sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS), dengan bobot 5.
- b. Jawaban Setuju (S), dengan bobot 4.
- c. Jawaban Cukup Setuju (CS), dengan bobot 3.
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS), dengan bobot 2.
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), dengan bobot 1.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui sejauh mana validitas sebuah data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil

korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus (Prayitno, 2010:70) :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r : koefisien korelasi.
- X : nilai indikator variabel bebas.
- Y : nilai indikator variabel terikat.
- n : jumlah data (responden atau sampel)

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi <5% dan r hitung lebih besar daripada r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih (Umar, 2011: 176). Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas tinggi atau dipercaya jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa (Ghozali, 2011:48).

Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2008: 42) dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2011: 207):

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

- α : koefisien reliabilitas
- r : koefisien rata-rata korelasi antar variabel
- k : jumlah variabel bebas dalam persamaan

3. Uji Normalitas

Menurut Agung Nugroho (2013:18), uji normalitas data sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian. Uji

normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, normalitas data dilihat dengan *kolmogrov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan sebesar 10%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogrov-smirnov test* adalah:

1. Jika signifikansi $> 0,1$ maka data tersebut berdistribusi normal
2. Jika signifikansi $< 0,1$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal

3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio, jika menggunakan skala selain yang disebutkan maka tidak dapat melakukan perhitungan.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut (Sugiyono, 2008:277):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel Kinerja Karyawan

X₁ : Variabel Kompetensi

X₂ : Variabel Lingkungan kerja

X₃ : Variabel Stres Kerja

a : Konstanta

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e : Kesalahan Pengganggu

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) yakni tidak terdapat heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi (Sudrajat, 2008: 164).

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian dari asumsi yang berkaitan bahwa antara variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan yang lainnya. Apabila terjadi suatu multikolinearitas maka nilai parameter estimasi dari variabel tersebut tidak tertentu karena mempunyai standar eror yang tinggi sehingga parameternya secara statistik tidak signifikan.

Salah satu cara untuk melihat terjadinya multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dengan ketentuan apabila nilai VIF > 10 , maka terjadi multikolinearitas (Gujarati, 2009:299).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat *scatterplot* (alur sebaran) antara residual dan nilai prediksi dari variabel terikat yang telah distandarisasi.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar *scatterplot*. Deteksi dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik dimana sumbu X dan Y telah diproduksi. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika titik-titik ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Hipotesis

a. Uji parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier berganda ini terdapat hubungan secara parsial antara variabel X dan Y. Proses pengujian sebagai berikut (Sugiyono, 2008:84) :

$$t = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

Dimana:

t : hasil t hitung

b_i : koefisien regresi variabel bebas

Se (b_i) : standart error dari variabel bebas

Merumuskan hipotesis:

H₀ : tidak ada pengaruh secara signifikan secara parsial antara kompetensi, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan

H_a : ada pengaruh secara signifikan secara parsial antara kompetensi, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan

Kriteria pengujian:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$: H₀ ditolak dan H_a diterima

Hal ini berarti ada pengaruh antara variabel kompetensi, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$: H₀ diterima dan H_a ditolak

Hal ini berarti tidak ada pengaruh antara variabel kompetensi, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2008:86). Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel X₁, X₂, X₃, secara simultan terhadap variabel Y dengan α sebesar 0,1 atau 10%. Rumus yang akan digunakan adalah:

$$F = \frac{R^2/(k - 1)}{1 - R^2/(n - k)}$$

Dimana:

F : pengujian secara simultan

R^2 : koefisien determinasi

k : banyaknya variabel

n : banyaknya populasi dalam penelitian

Dengan keterangan:

H₀ : kompetensi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja, tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

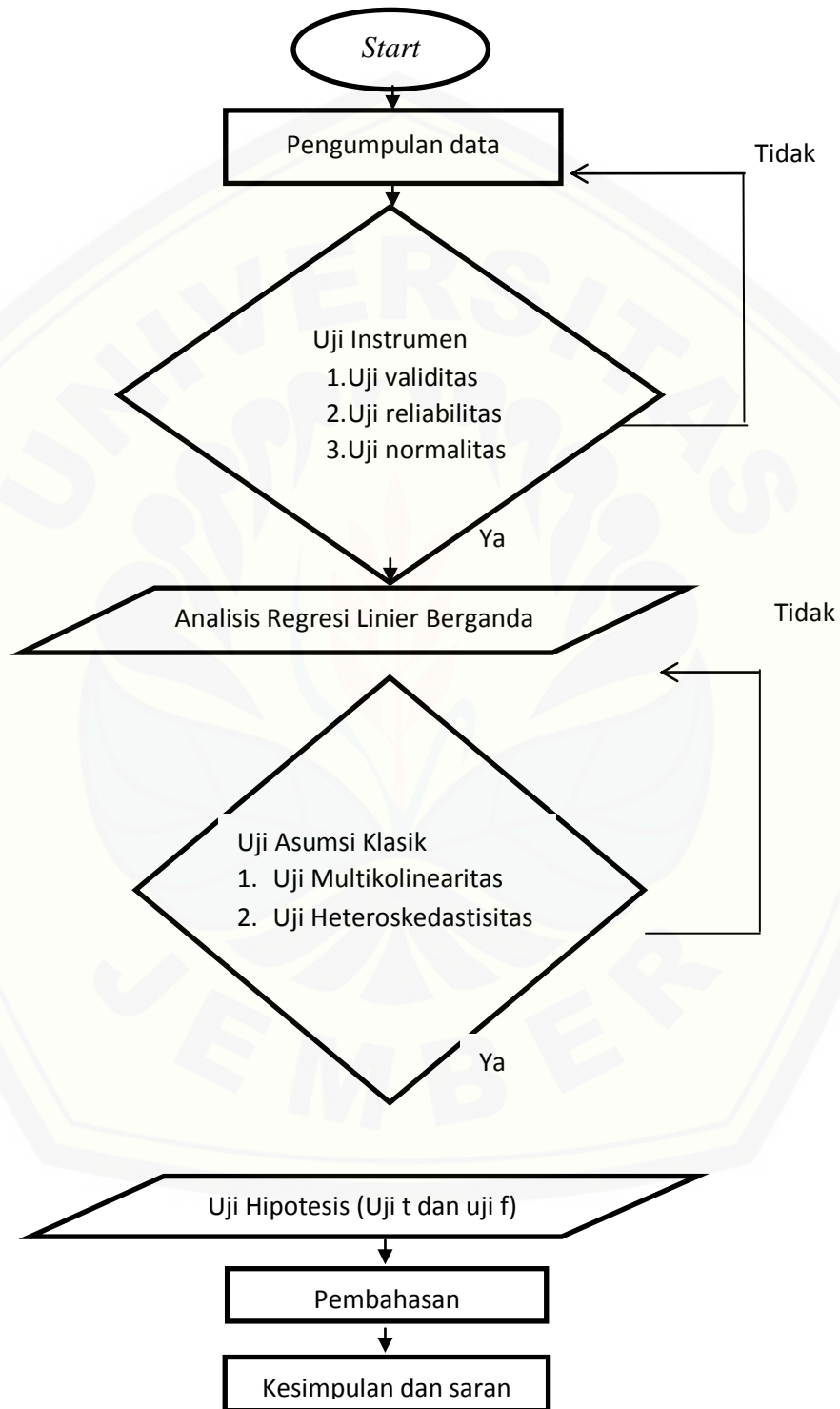
H_a : kompetensi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja, ada pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Apabila signifikansi hitung $< \alpha$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α (0,1 atau 10%) berarti H₀ ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.
2. Apabila signifikansi hitung $> \alpha$ atau nilai signifikansi lebih besar dari nilai α (0,1 atau 10%) berarti H₀ diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

3.8.5 Kerangka Pemecahan Masalah

Berikut adalah alur penelitian yang terdapat pada Gambar 2:



Keterangan Kerangka Pemecahan Masalah:

Gambar 2 Kerangka pemecahan masalah

- a. *Start* yaitu tahap persiapan materi untuk mencari data.
- b. Pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner atau mendapatkan data primer maupun sekunder.
- c. Uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas data yaitu pada tahap ini melakukan pengujian terhadap data untuk mengetahui apakah kehandalan instrumen yang digunakan sudah sesuai.
- d. Analisis regresi linear berganda yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variabel*).
- e. Uji asumsi klasik. Setelah melakukan analisis regresi linear berganda, maka pengolahan data berikutnya adalah melakukan pendugaan parameter yang sesuai dengan model yang dikembangkan yaitu mencari tahu ada tidaknya permasalahan dalam suatu model.
- f. Uji hipotesis yaitu melakukan uji signifikansi untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variabel*). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier berganda ini terdapat hubungan secara parsial antara variabel X dan Y. Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat.
- g. Pembahasan.
- h. Kesimpulan dan saran yaitu menarik suatu kesimpulan dari analisis tersebut dan memberikan saran sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan.
- i. *Stop* yaitu penyelesaian atau berakhirnya penelitian dilakukan dengan pemberian hasil penelitian.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengujian dan analisis statistik dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Kompetensi (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember, dengan nilai koefisien sebesar 0,110. Artinya semakin baik kompetensi yang ada di perusahaan akan meningkatkan tingkat kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember.
2. Lingkungan kerja (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember dengan nilai koefisien sebesar 0,159. Artinya semakin tinggi lingkungan kerja pada tempat bekerja akan semakin meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember.
3. Disiplin kerja (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember dengan nilai koefisien sebesar 0,124. Artinya semakin tinggi tingkat disiplin kerja karyawan maka akan semakin tinggi kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember.
4. Secara simultan dengan menunjukkan uji F sebesar 13,761 bahwa ketiga variabel bebas yaitu kompetensi (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan disiplin kerja (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember.

5.2 Saran

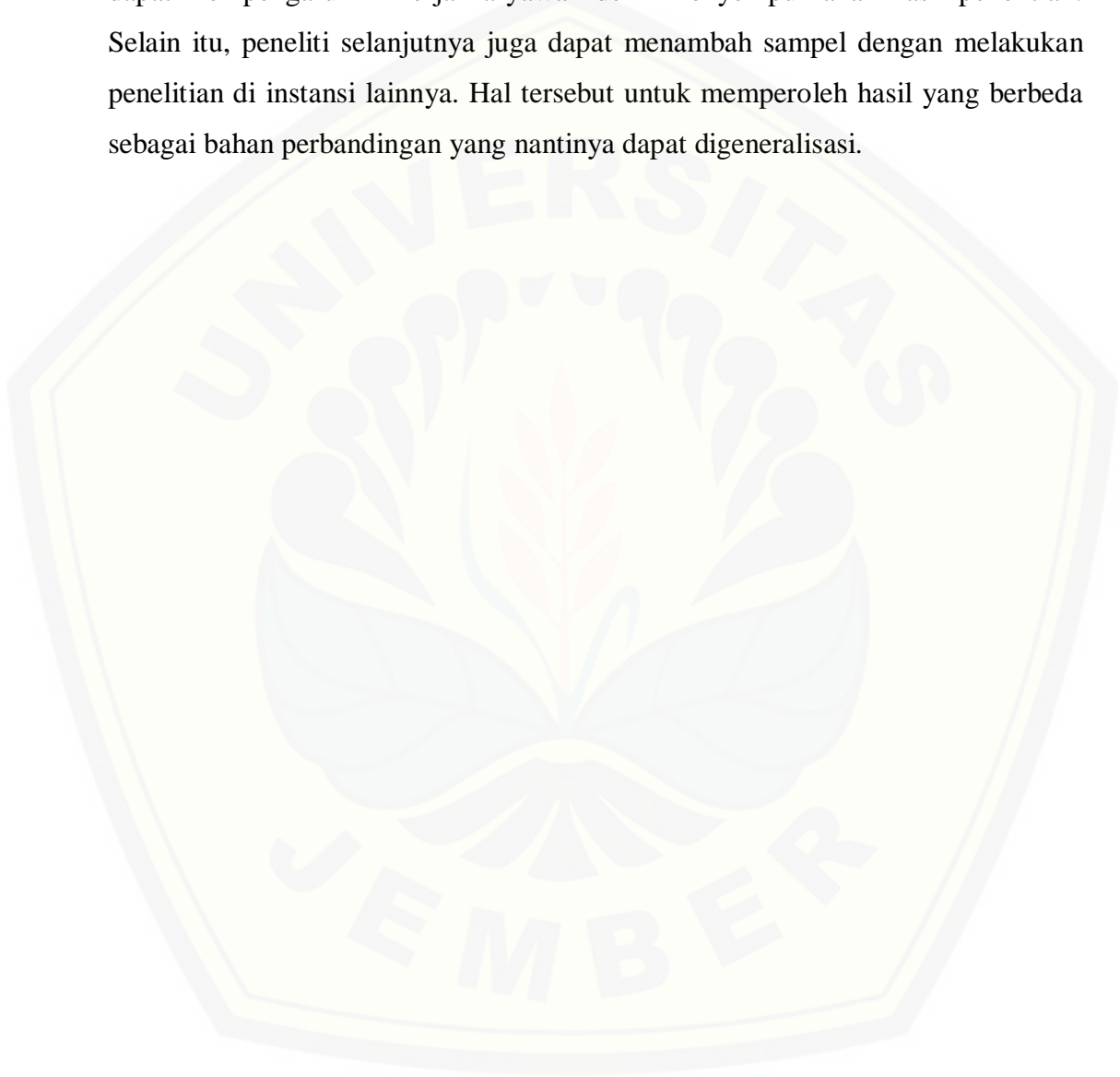
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi

- a. Penelitian ini menemukan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *CCRD* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember, maka disarankan untuk perusahaan agar lebih memaksimalkan kompetensi karyawan yang ada. Dapat dilakukan dengan cara memberikan tugas kepada karyawan yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan begitu akan lebih mampu mengerjakan tugas dan memberikan hasil yang memuaskan, sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan lebih cepat.
- b. Penelitian ini menemukan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *CCRD* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember, maka disarankan untuk memberi pengawasan lebih terhadap lingkungan kerja perusahaan, agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Dan juga rasa kebersamaan seperti interaksi antara karyawan satu dengan karyawan lain harus terbuka. Tidak kalah penting bahwa hubungan kerja juga tetap dijaga dengan baik, seperti hubungan kerja antara karyawan dengan pimpinan, rekan kerja sejawat dan karyawan dengan nasabah dapat terjalin secara harmonis. Dengan begitu akan lebih mampu memberikan hasil yang memuaskan..
- c. Penelitian ini menemukan disiplin kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *CCRD* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember, maka disarankan untuk perusahaan agar lebih meningkatkan disiplin kerja karyawan dengan cara memberikan sanksi yang tegas terhadap karyawan yang melanggar aturan yang telah ditetapkan. Dengan begitu karyawan akan lebih disiplin pada aturan dan akan menjadi semangat dalam bekerja.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya untuk mengetahui indikator-indikator yang lebih mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang lebih kompleks yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan demi menyempurnakan hasil penelitian. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menambah sampel dengan melakukan penelitian di instansi lainnya. Hal tersebut untuk memperoleh hasil yang berbeda sebagai bahan perbandingan yang nantinya dapat digeneralisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, 2013. *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*, Andi Jogyakarta.
- Ariana, I Wayan Tresna dan I Gede Riana. 2013. Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Cendana Resort & Spa Ubud, Gianyar. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2 (1).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arisandy, D. (20012). *Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan bagian Produksi Pabrik Keramik"Ken Lila Production"* Di Jakarta. Jurnal Psyche Vol.1 No.2, Desember 2004: 26.
- Arsyenda, Yoga. 2013. *Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja PNS (Studi Kasus : BAPPEDA Kota Malang)*.
- Basuki, dan Indah Susilowati. 2012 "Dampak Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja, Terhadap Semangat Kerja". Jurnal JRBI. Vol 1 No 1. Hal : 31-47
- Cantika, Lian. 2016. *Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja, Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat dan BNI Syariah Cabang Jember dan Banyuwangi*.
- Chandra, Teddy. 2016. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Sekolah SMPN 10 Surabaya)*".
- Fazrin, Noviana. 2016. *Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Jember*
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati. 2009. *SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

<https://www.slideshare.net/septianayana/konsep-kompetensi>

- Kunandar. 2007. *Guru Profesional : Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Organisasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mangkuprawira, S dan Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Melinda, Iin. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Federal International Finance Gresik*.
- Mulyadi. 2014. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Octarina, Arischa. 2012. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun*.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahmawati, Novi, dkk. 2014. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah (KPW) Waru Sidoarjo*. Skripsi. Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Rivai. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robert, L Mathis dan John H. Jackson. 2006. *Human Resource Management*, Alih Bahasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Saifudin. 2013. *Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Opini Audit Going Concern (Studi Kuasi eksperimen Pada Auditor Dan Mahasiswa)*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Bandung : Refika Aditama.
- Siagian P, Sondang. 2010. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara

Simamora, Henry. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 3, Cetakan 1, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.

Siswanto, Bedjo. 2008. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudrajat, S.W.M. 2008. *Mengenal Ekonometrika Pemula*. Bandung : CV. Armico.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Surya, Dharma. 2009. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Talim, Banowati. 2013. *Solusi Proaktif Permasalahan SDM di Indonesia*. Pikiran Rakyat (online), halaman 11, Tersedia: <http://www.pikiranrakyat.com> (23 September 2004)

Teguh, Restu. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Karakteristik Pekerjaan, Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember*

Umar, Husein. 2011. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers

www.btn.co.id

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CONSUMER COLLECTION & REMIDIAL DIVISION (CCRD)* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. CABANG JEMBER

Kepada,

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Karyawan *CCRD* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Jember

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi syarat menyelesaikan program studi S1, saya selaku mahasiswi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi. Adapun judul skripsi yang saya ambil adalah “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Consumer Collection & Remedial Division (CCRD)* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember”.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti mohon dengan hormat agar Bapak/Ibu/Saudara dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pernyataan berdasarkan keadaan yang sebenar-benarnya. Peneliti tidak akan mempublikasikan jawaban yang diberikan dan menjamin kerahasiaan jawaban sesuai dengan kode etik penelitian ilmiah, karena data tersebut hanya digunakan dalam penelitian ini.

Terima kasih atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat Saya,

Bima Trisatsena
Nim 130810201010

IDENTITAS PRIBADI RESPONDEN

1. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : (L/P)
4. Pendidikan :
 - a. SLTP
 - b. SLTA
 - c. Diploma
 - d. Strata
5. Lama Bekerja : bulan/tahun

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Pilihlah jawaban pada kolom yang telah tersedia dengan memilih salah satu jawaban dengan memberi **tanda silang (X)** pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda.

- a. SANGAT SETUJU = SS
- b. SETUJU = S
- c. CUKUP SETUJU = CS
- d. TIDAK SETUJU = TS
- e. SANGAT TIDAK SETUJU = STS

KUISIONER

1. Variabel Kompetensi

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan <i>CCRD</i> memiliki dasar pengetahuan dari pekerjaan yang dilakukan					
2	Karyawan <i>CCRD</i> memahami tugas yang dikerjakan.					
3	Karyawan <i>CCRD</i> melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan.					
4	Karyawan <i>CCRD</i> bersikap jujur dalam melakukan pekerjaan.					
5	Karyawan <i>CCRD</i> ingin melakukan tugas lain untuk pengembangan kemampuan.					

2. Variabel Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
Lingkungan Kerja Fisik						
1	Penerangan dalam ruang kerja dapat membuat lancar dalam bekerja.					
2	Pengaturan sirkulasi udara di perusahaan sangat membuat kerja menjadi nyaman dan lancar.					
3	Perusahaan memberi jaminan keselamatan dan jaminan keamanan kerja dapat meningkatkan semangat kerja.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
Lingkungan Kerja Non Fisik						
4	Karyawan <i>CCRD</i> merasa sikap saling membantu antar karyawan dalam hal pekerjaan akan meringankan beban pekerjaan.					
5	a. Hubungan kerja antara karyawan dengan pimpinan terjalin dengan harmonis					
	b. Hubungan kerja antara rekan sejawat terjalin dengan harmonis					
	c. Hubungan kerja karyawan dengan nasabah terjalin dengan harmonis					

3. Variabel Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan <i>CCRD</i> selalu hadir tepat waktu.					
2	Karyawan <i>CCRD</i> selalu menaati peraturan yang ada di perusahaan.					
3	Karyawan <i>CCRD</i> selalu bekerja sesuai dengan standar kerja yang ada di perusahaan.					
4	Karyawan <i>CCRD</i> selalu bekerja dengan penuh hati-hati dan penuh perhitungan.					
5	Karyawan <i>CCRD</i> selalu bekerja sesuai dengan norma-norma dan bersikap sopan.					

4. Variabel Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan <i>CCRD</i> selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik..					
2	Seluruh hasil pekerjaan yang karyawan <i>CCRD</i> kerjakan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.					
3	Karyawan <i>CCRD</i> selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan.					
4	Karyawan <i>CCRD</i> selalu bekerja sama dengan semua karyawan.					

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

No	Kompetensi (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	5	4	5	22
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	4	22
5	4	4	5	4	5	22
6	4	4	5	4	5	22
7	5	4	5	5	4	23
8	5	4	5	4	5	23
9	5	5	5	5	5	25
10	2	2	4	2	3	13
11	4	3	2	5	2	16
12	5	5	4	5	4	23
13	4	4	4	5	3	20
14	4	4	4	4	5	21
15	4	5	4	5	5	23
16	5	4	5	4	4	22
17	5	4	5	4	4	22
18	4	4	5	4	5	22
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	2	2	2	2	3	11
22	5	4	5	4	5	23
23	5	4	5	4	4	22
24	5	4	5	5	4	23
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	5	5	22
27	5	4	5	5	4	23
28	2	5	2	2	4	15
29	5	4	4	5	5	23
30	4	5	4	4	5	22
31	4	4	5	4	4	21
32	4	4	4	5	5	22
33	4	4	4	5	5	22
34	5	5	5	3	4	22
35	4	4	4	4	4	20
36	4	3	4	3	5	19
37	4	4	4	4	4	20

No	Lingkungan Kerja (X2)							Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5 (a)	X2.5 (b)	X2.5 (c)	
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	5	5	5	4	34
3	4	3	4	4	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	4	5	30
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	5	2	5	3	3	2	3	23
7	5	5	5	5	4	5	5	34
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	5	4	5	5	4	5	32
11	4	3	4	5	3	4	5	28
12	4	4	4	5	3	4	5	29
13	4	5	4	5	3	4	5	30
14	4	3	4	5	3	4	5	28
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	3	4	5	5	4	5	30
17	4	3	4	5	3	4	5	28
18	4	3	4	5	5	4	5	30
19	4	5	4	5	5	4	5	32
20	4	3	4	5	3	4	5	28
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	3	4	5	3	4	5	28
23	4	4	4	4	5	3	5	29
24	5	4	5	5	4	4	5	32
25	5	4	5	5	4	4	5	32
26	4	3	4	4	4	3	4	26
27	5	4	5	4	5	5	5	33
28	4	5	4	4	4	4	4	29
29	5	4	5	4	5	4	4	31
30	4	5	4	4	4	4	5	30
31	4	4	4	4	3	5	4	28
32	5	4	5	2	3	3	3	25
33	5	5	3	5	5	3	5	31
34	3	5	3	3	5	3	5	27
35	4	4	4	4	4	4	5	29
36	4	5	4	3	4	3	4	27
37	3	5	3	5	3	4	3	26

No	Disiplin Kerja (x3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	5	4	4	5	5	23
2	5	4	4	4	4	21
3	4	4	5	5	4	22
4	5	4	5	5	5	24
5	4	4	4	3	4	19
6	5	4	5	5	4	23
7	5	5	5	4	5	24
8	2	1	1	2	2	8
9	5	5	5	5	3	23
10	4	4	4	3	5	20
11	4	4	4	5	5	22
12	4	4	4	5	5	22
13	4	5	4	5	5	23
14	4	5	4	4	4	21
15	5	4	4	5	4	22
16	4	5	4	4	5	22
17	5	3	3	3	3	17
18	4	5	4	4	4	21
19	5	5	5	5	5	25
20	4	5	4	4	5	22
21	4	4	5	5	5	23
22	5	5	4	4	5	23
23	5	5	5	4	5	24
24	4	5	5	4	5	23
25	4	4	4	4	4	20
26	2	2	2	2	3	11
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	5	4	5	22
29	5	5	4	4	5	23
30	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	4	5	24
32	5	4	4	5	4	22
33	4	4	4	4	4	20
34	3	3	2	5	4	17
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	3	4	3	20
37	4	4	4	4	4	20

No	Kinerja (Y)				Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	4	5	4	5	18
2	4	5	5	5	19
3	4	5	4	4	17
4	4	5	4	5	18
5	4	5	4	5	18
6	4	4	4	4	16
7	4	5	4	4	17
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	4	5	3	5	17
13	4	4	5	4	17
14	5	4	4	4	17
15	5	4	4	5	18
16	4	4	4	5	17
17	4	4	4	4	16
18	5	3	5	5	18
19	5	5	3	5	18
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	5	4	4	17
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	3	4	15
27	4	4	5	5	18
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	4	19
30	5	4	4	4	17
31	3	5	5	5	18
32	4	4	4	4	16
33	3	5	4	5	17
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel Kompetensi (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.529**	.727**	.698**	.390*	.875**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.017	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X1.2	Pearson Correlation	.529**	1	.380*	.501**	.515**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.001		.020	.002	.001	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X1.3	Pearson Correlation	.727**	.380*	1	.381*	.543**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020		.020	.001	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X1.4	Pearson Correlation	.698**	.501**	.381*	1	.302	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.020		.069	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X1.5	Pearson Correlation	.390*	.515**	.543**	.302	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.017	.001	.001	.069		.000
	N	37	37	37	37	37	37
X1	Pearson Correlation	.875**	.742**	.790**	.758**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	37	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Lingkungan Kerja (X2)

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.068	.836**	.044	.250	.210	.004	.525**
	Sig. (2-tailed)		.688	.000	.797	.135	.211	.980	.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
X2.2	Pearson Correlation	.068	1	-.036	.072	.379*	.273	.061	.518**
	Sig. (2-tailed)	.688		.833	.673	.021	.102	.720	.001
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
X2.3	Pearson Correlation	.836**	-.036	1	-.029	.135	.336*	-.056	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000	.833		.867	.426	.042	.742	.004
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
X2.4	Pearson Correlation	.044	.072	-.029	1	.075	.513**	.591**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.797	.673	.867		.661	.001	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
X2.5 a	Pearson Correlation	.250	.379*	.135	.075	1	.237	.323	.633**
	Sig. (2-tailed)	.135	.021	.426	.661		.158	.051	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
X2.5 b	Pearson Correlation	.210	.273	.336*	.513**	.237	1	.366*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.211	.102	.042	.001	.158		.026	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
X2.5 c	Pearson Correlation	.004	.061	-.056	.591**	.323	.366*	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.980	.720	.742	.000	.051	.026		.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37
X2	Pearson Correlation	.525**	.518**	.459**	.574**	.633**	.728**	.576**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.004	.000	.000	.000	.000	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Displin Kerja (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.750**	.728**	.615**	.493**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X3.2	Pearson Correlation	.750**	1	.724**	.483**	.616**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X3.3	Pearson Correlation	.728**	.724**	1	.572**	.653**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X3.4	Pearson Correlation	.615**	.483**	.572**	1	.469**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.003	.000
	N	37	37	37	37	37	37
X3.5	Pearson Correlation	.493**	.616**	.653**	.469**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.003		.000
	N	37	37	37	37	37	37
X3	Pearson Correlation	.864**	.866**	.893**	.751**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	37	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kinerja (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.080	.182	.337*	.502**
	Sig. (2-tailed)		.640	.280	.041	.002
	N	37	37	37	37	37
Y2	Pearson Correlation	.080	1	-.097	.386*	.541**
	Sig. (2-tailed)	.640		.569	.018	.001
	N	37	37	37	37	37
Y3	Pearson Correlation	.182	-.097	1	.122	.485**
	Sig. (2-tailed)	.280	.569		.472	.002
	N	37	37	37	37	37
Y4	Pearson Correlation	.337*	.386*	.122	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.041	.018	.472		.000
	N	37	37	37	37	37
Y	Pearson Correlation	.502**	.541**	.485**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.002	.000	
	N	37	37	37	37	37

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Kompetensi (X1)

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	37	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	5

Variabel Lingkungan Kerja (X2)

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	37	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	7

Variabel Disiplin Kerja (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	5

Variabel Kinerja (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	4

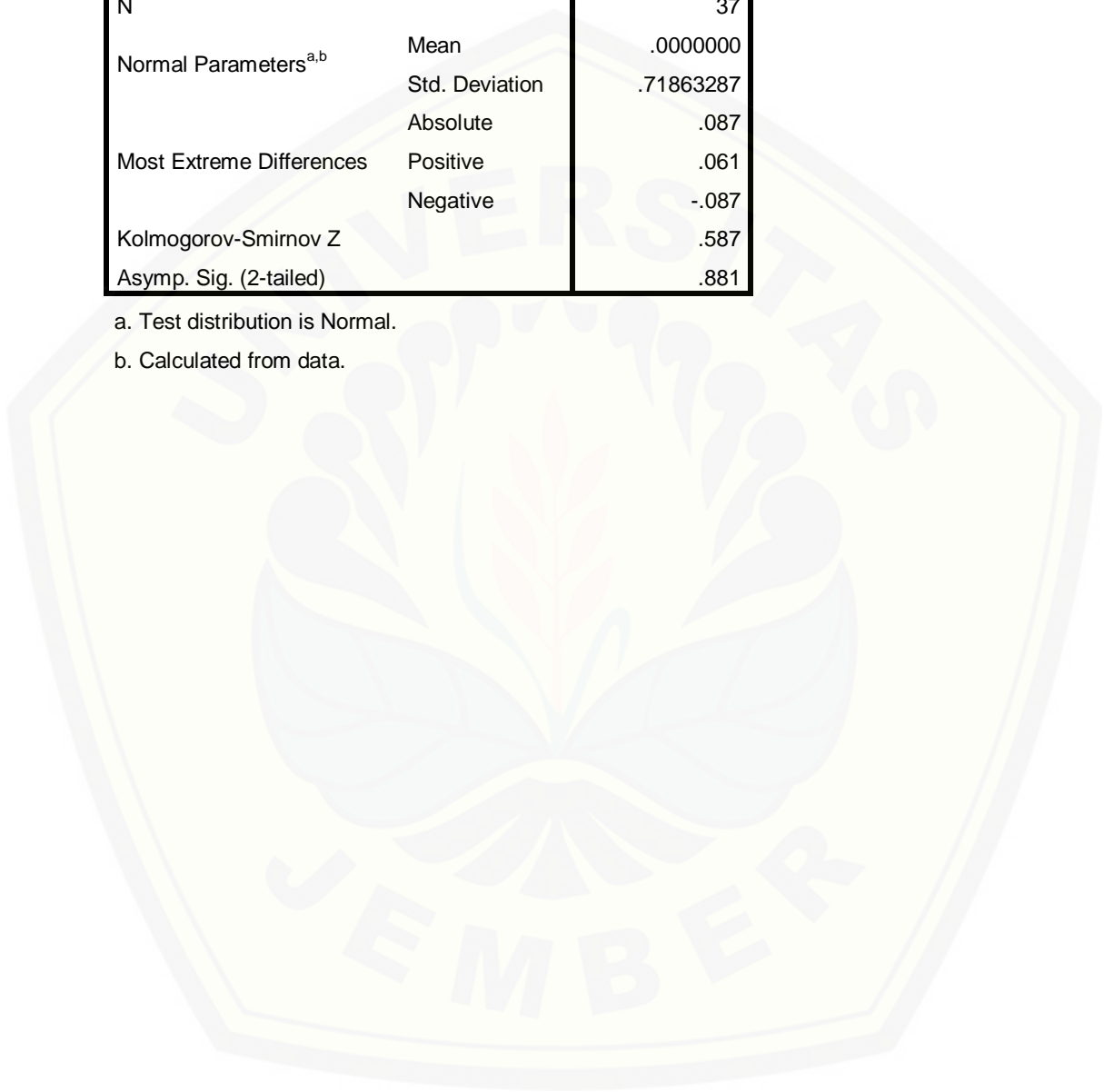
Lampiran 5.Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.71863287
	Absolute	.087
Most Extreme Differences	Positive	.061
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.587
Asymp. Sig. (2-tailed)		.881

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran 6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.556	.515	.693

- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.827	3	6.609	13.761	.000 ^b
	Residual	15.849	33	.480		
	Total	35.676	36			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.153	1.531		4.671	.000
	X1	.110	.036	.358	3.053	.004
	X2	.159	.041	.457	3.900	.000
	X3	.124	.034	.424	3.650	.001

- a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7. Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

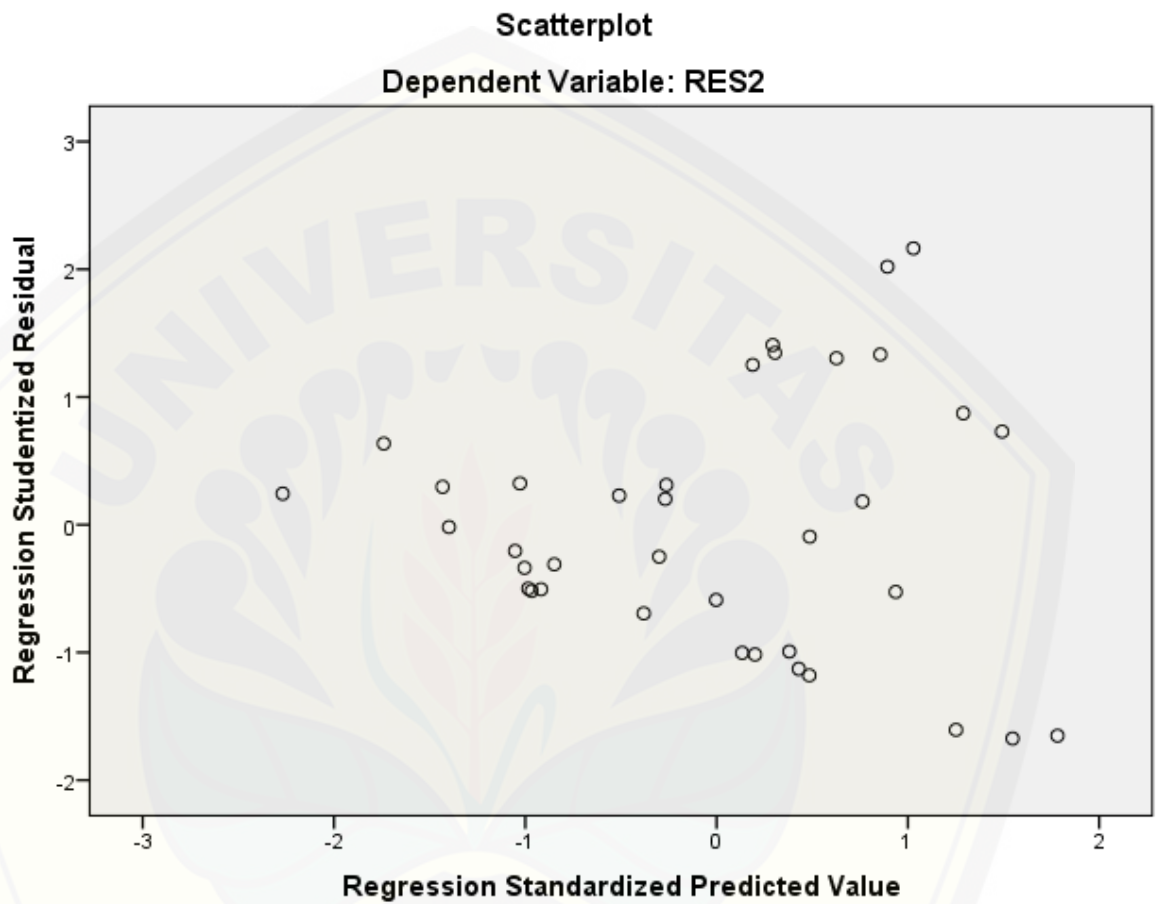
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.980	1.021
	X2	.979	1.022
	X3	.999	1.001

- a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas

SCATTERPLOT



Lampiran 9. Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.153	1.531		4.671	.000
X1	.110	.036	.358	3.053	.004
X2	.159	.041	.457	3.900	.000
X3	.124	.034	.424	3.650	.001

a. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.827	3	6.609	13.761	.000 ^b
Residual	15.849	33	.480		
Total	35.676	36			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Lampiran 10. Tabel r (DF 1 – 50)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790

28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 11. Tabel t

d.f	t0.10	t0.05	t0.025	t0.01	t0.005
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763

29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704



Lampiran 12. Tabel F

Df (N2)	df (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92

