



**PENGARUH KOMPENSASI, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN TENAGA
ADMINISTRASI DI RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI
KABUPATEN JEMBER**

*The Influence Of Compensation , Workload And The Quality Of
Service to The Performance Of Employees Personnel
Administration In The Hospital And Outpatient
Hospital Regional dr . Soebandi District Jember*

SKRIPSI

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

Oleh

Honey Desy Arristra
120810201197

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

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

SURAT PERNYATAAN

Nama : Honey Desy Arristra
NIM : 120810201197
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Administrasi di Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

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

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

Jember, 15 April 2016
Yang Menyatakan,

Honey Desy Arristra
NIM. 120810201197

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Administrasi di Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Nama Mahasiswa : Honey Desy Arristra

NIM : 120810201197

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 15 April 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si.

NIP. 19750106 200003 2 001

Dr. Mohamad Dimiyati, S.E., M.Si.

NIP. 19670421 199403 1 008

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen

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

NIP. 19780525 200312 2 002

JUDUL SKRIPSI

Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja
Karyawan Tenaga Administrasi di Rawat Inap dan Rawat Jalan
Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Honey Desy Arristra
NIM : 120810201197
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada :

4 Mei 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar
Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : **Dewi Prihatini S.E.M.M., Ph.D.** : (.....)
NIP. 19690329 199303 2 001
Sekretaris : **Dr. Diana Sulianti K Tobing S.E., M.Si.** : (.....)
NIP. 19741212 200012 2 001
Anggota : **Drs. Marmono Singgih, M.Si** : (.....)
NIP. 19660904 199002 1 001



Mengetahui/Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ya robbal alamin atas berkat rahmat Allah Swt, maka selesailah tugas dan tanggung jawab sebagai mahasiswa. Ku persembahkan sebagai bentuk pengabdian, hormat dan ungkapan terimakasihku kepada:

1. Ibunda Ariani dan Ayahanda Rizqon yang selalu tulus memberikan kasih sayang dan doa serta nasihat hingga aku menjadi seperti sekarang ini. Terima kasih atas semua kesabaran mengajarku semua hal tentang hidup yang tidak mungkin aku dapat dari siapapun;
2. Keluarga besar Soewarno H.P dan Muhammad Syarbini yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya;
3. Untuk dosen pembimbing skripsi Ibu Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si. dan Bapak Dr. Mohamad Dimyati, S.E., M.Si. yang selalu sabar membimbing hingga skripsi ini dapat diselesaikan secara maksimal;
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih dalam lagi;
5. Sahabat-sahabatku terima kasih dukungannya;
6. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2012;
7. Dan Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(terjemahan Surat Al-Mujadalah ayat 11)

“Pahlawan bukanlah orang yang berani meletakkan pedangnya ke pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala ia marah.”

(Nabi Muhammad SAW)

“Live and Let Live.”

(David Archuleta)

RINGKASAN

Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Administrasi Di Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember; Honey Desy Arristra; 120810201197; 96 halaman; 2016; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang ada di Jember. Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi juga merupakan rumah sakit rujukan terdekat dan dapat dijangkau oleh beberapa kota di Jawa Timur. Suatu Instansi yang bergerak dalam bidang kesehatan tentunya memberikan layanan terbaik untuk para pasiennya. Salah satu konsep untuk mempertahankan citra instansi rumah sakit yaitu kinerja karyawan. Suatu konsep yang berupaya menciptakan Sumber Daya Manusia yang baik dan handal di dalam instansi guna mencapai tujuan dari instansi itu sendiri. Ketika instansi rumah sakit telah berkomitmen menjaga peningkatan kinerja karyawannya akan mendorong instansi untuk memperhatikan tingkat terjadinya beban kerja yang dialami karyawan serta pemberian kompensasi dan kualitas pelayanan yang diberikan instansi rumah sakit kepada karyawannya diharapkan akan membuat karyawan merasa lebih bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, dan sampel ditetapkan sebanyak 32 responden. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Metode *sampling* yang digunakan adalah *total sampling* yang berarti menggunakan teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dan variabel lainnya. Metode analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

SUMMARY

The Influence of, Workload, and Quality of Service on Employee Performance Power Administration In Inpatient and Outpatient Regional Hospital dr. Soebandi Jember; Honey Desy Arristra; 120810201197; 96 pages; 2016; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

Regional Hospital dr. Soebandi is one government hospital in Jember. Regional Hospital dr. Soebandi also a referral hospital nearby and can be reached by several cities in East Java. An institution that is engaged in health must provide the best service to patients. One concept to maintain the image of hospital authorities that the employee's performance. A concept Human Resources strives to create a good and reliable in the agency in order to achieve the objectives of the institution itself. When the hospital authorities have committed to keep improving the performance of employees will encourage agencies to consider the level of the workload experienced by employees as well as compensation and quality of services provided to its employees the hospital authorities are expected to make employees feel more energized in completing the job.

The population of this study were all employees of administrative staff in the inpatient and outpatient areas Regional Hospital dr. Soebandi Jember, and a sample set of 32 respondents. The variables analyzed in this study is compensation, workload and quality of service as independent variables, and employee performance as the dependent variable. The sampling method used is total sampling, which means using a sampling technique in which the number of samples is equal to the population. This research is explanatory research, the research aims to clarify the relationship between the variables and other variables. Methods of data analysis using Multiple Linear Regression Analysis.

The results of this study indicate that the compensation does not significantly influence the performance of the employee administration staff in inpatient and outpatient Regional Hospital dr. Soebandi Jember, the workload is not significantly influence the performance of the employee administration staff in inpatient and outpatient Regional Hospital dr. Soebandi Jember, while service quality and significant positive effect on employee performance of administration staff in inpatient and outpatient Regional Hospital dr. Soebandi Jember.

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Administrasi Di Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pada penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sepenuhnya penulis bisa bekerja sendiri. Tentu saja perlu dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, bantuan dan pelayanan yang telah diberikan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Handriyono, S.E., M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I Bapak Dr. Mohamad Dimiyati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu di antara serangkaian kesibukannya untuk membimbing penulis. Terima kasih atas semua transfer ilmunya juga semua nasehatnya;
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih dalam lagi;
5. Pihak akademik, ruang baca dan tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas pelayanan administrasinya yang telah banyak membantu kelancaran urusan pembuatan skripsi ini;
6. Seluruh staf dan karyawan rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Ibu Endang Sulistyowati, Ibu Endang Pratiwi, Bapak Sigit, serta Ibu

Sriani yang telah membantu memberikan informasi mengenai topik penelitian ini;

7. Keluarga tercinta Ibunda Ariani, Ayahanda Rizqon, seluruh keluarga besar Soewarno H. P. dan Muhammad Syarbini yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan semangat tiada batas;
8. Sahabat-sahabatku yang terkasih Siti Nurul Aini, Siti Burdatul Yuniar Anshar, Dinda Anggerindasari, Dinda Ayu Rarasati, Nurlatifa Isnaini Putri, Rosyid Ridlo Alfikri, Yuniar Arirismaya, Pristi Herlingga, Catur Firman Nurhuda, dan Rizki Fatmawati yang selalu memberikan semangat serta dukungan untuk lancarnya mengerjakan skripsiku. Terima kasih atas segala canda, tawa, sedih, dan duka. Bangga mengarungi masa kuliah bersama kalian;
9. Dan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Jember, 15 April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Kompensasi.....	13
2.1.3 Beban Kerja.....	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5 Kinerja Karyawan.....	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	31
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1 Jenis Data.....	34
3.3.2 Sumber Data.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.5 Identifikasi Variabel	36
3.6 Definisi Operasional Variabel	36

3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	41
3.8 Metode Analisis Data.....	41
3.8.1 Uji Normalitas Data.....	41
3.8.2 Uji Instrumen.....	42
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.11 Uji Hipotesis.....	45
3.12 Kerangka Pemecahan Masalah.....	49
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.....	60
4.1.2 Karakteristik Responden.....	64
4.1.3 Analisis Deskriptif Statistik.....	66
4.1.4 Uji Normalitas.....	67
4.1.5 Uji Instrumen.....	67
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.1.8 Uji Hipotesis.....	72
4.2 Pembahasan.....	73
4.2.1 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	74
4.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	74
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan...	74
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	75
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81

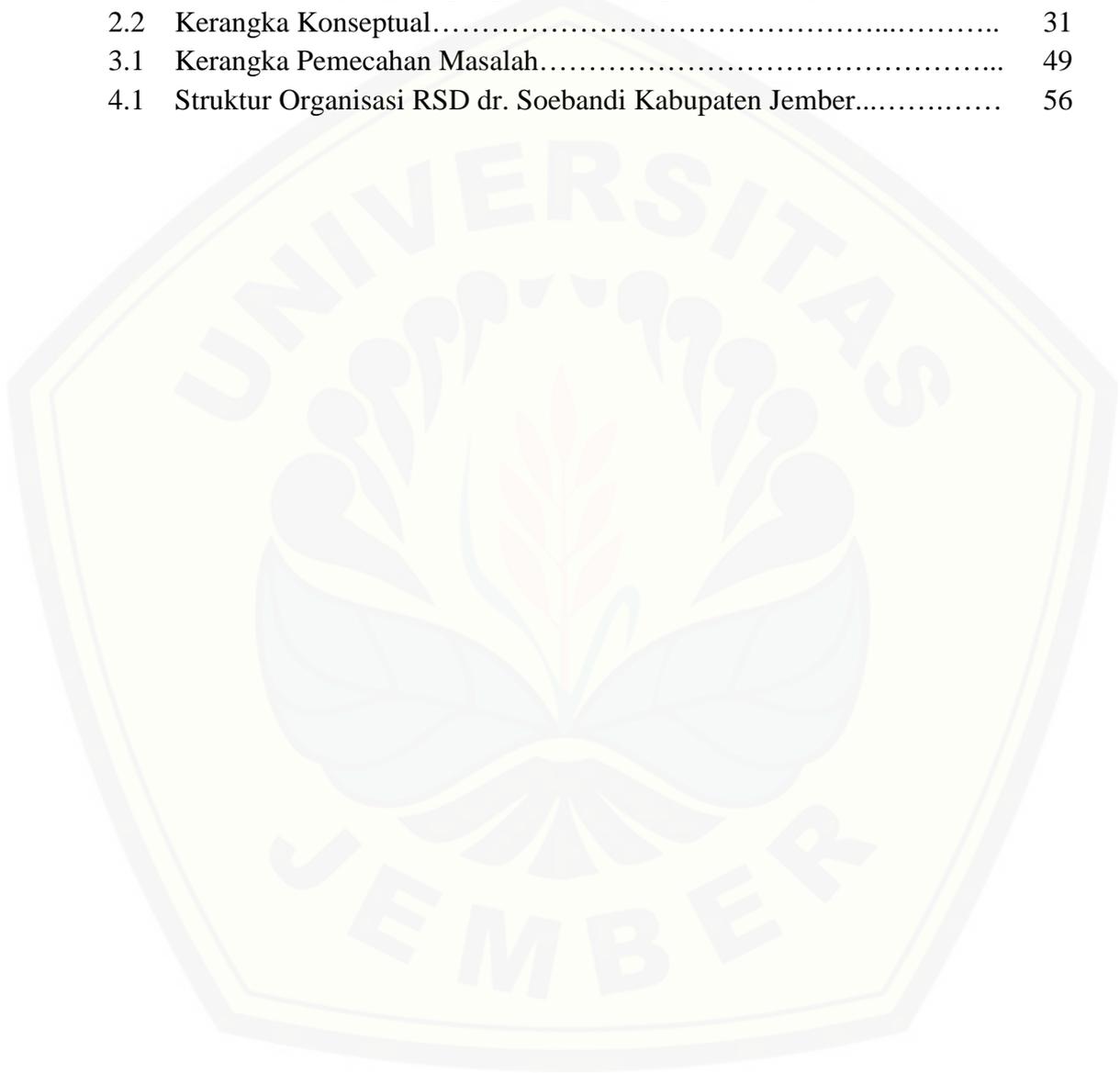
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbandingan sistem pembayaran kompensasi berdasarkan keterampilan dan jabatan.....	19
2.2 Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang.....	30
3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel.....	37
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	65
4.4 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	66
4.5 Hasil Uji Normalitas.....	67
4.6 Hasil Uji Validitas.....	68
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
4.8 Hasil Regresi Linear Berganda.....	70
4.9 Uji Multikolinieritas.....	71
4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	72



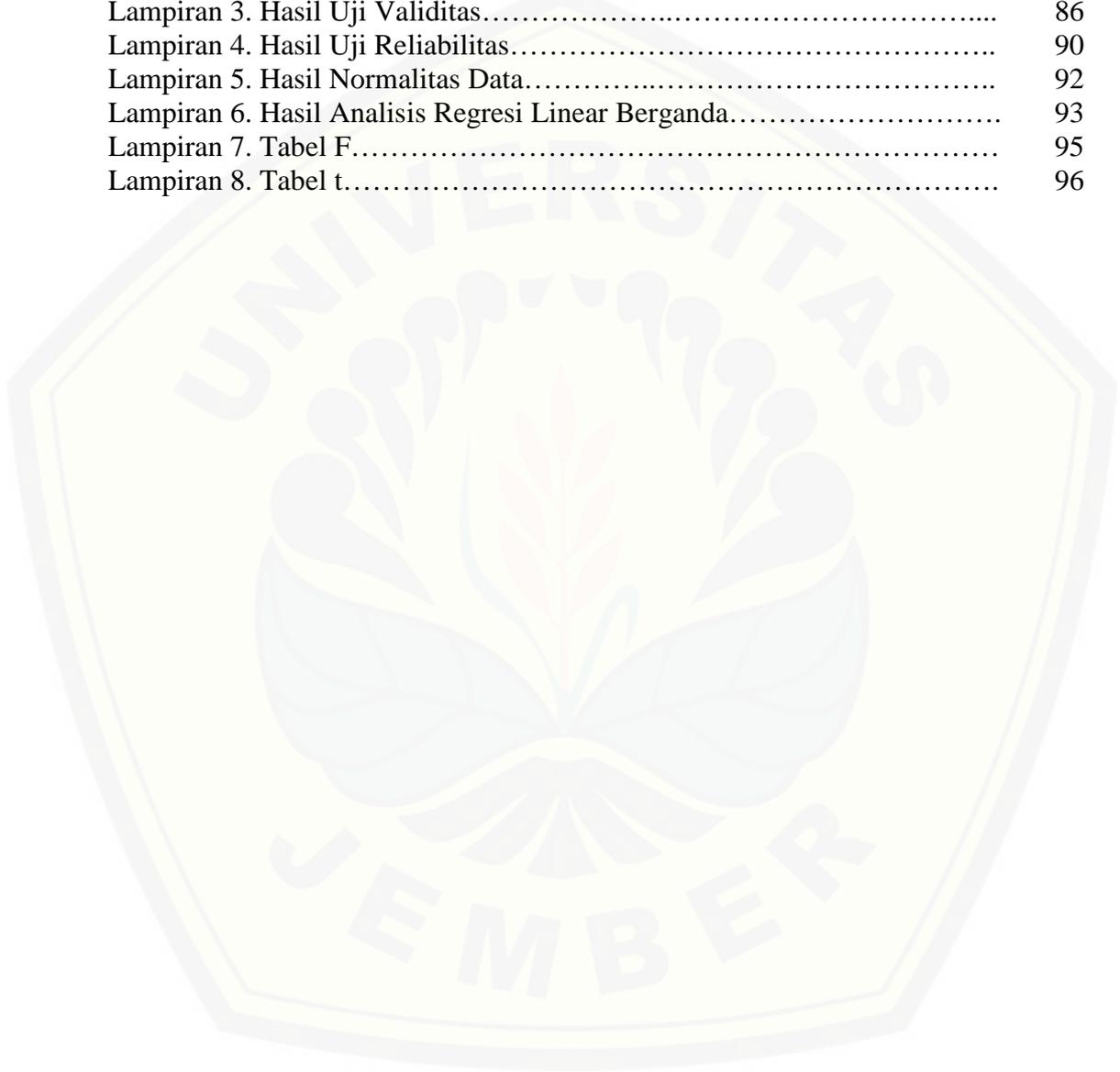
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kunjungan Pasien Ke Rumah Sakit Di Indonesia.....	37
2.1 Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Beban Kerja.....	24
2.2 Kerangka Konseptual.....	31
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	49
4.1 Struktur Organisasi RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	86
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5. Hasil Normalitas Data.....	92
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
Lampiran 7. Tabel F.....	95
Lampiran 8. Tabel t.....	96



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang cenderung hidup bermasyarakat, hal ini berarti bahwa manusia tidak pernah lepas dari kehidupan berorganisasi. Hal tersebut dapat dilihat dari kehidupan manusia dalam berumah tangga, berorganisasi, bermasyarakat, bahkan pada seseorang yang memasuki dunia kerja. Seseorang tersebut akan melakukan interaksi dan menjadi salah satu bagian dalam suatu organisasi perusahaan. Organisasi perusahaan adalah suatu organisasi yang bertujuan untuk mencari laba. Untuk mencapai tujuan tersebut tentunya organisasi memerlukan faktor-faktor pendukung untuk mencapainya. Faktor-faktor tersebut diantaranya: modal, material, mesin, metode, pasar, dan manusia atau tenaga kerja. Diantara faktor-faktor pendukung tersebut, sumber daya manusia atau tenaga kerja dianggap paling penting karena manusia berfungsi sebagai pengelola sumber daya lainnya seperti modal, material, mesin, metode, dan pasar. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai suatu tempat atau wadah untuk berkumpul dan bekerja sama dalam memanfaatkan sumber daya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut.

Sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting dan penggerak utama atas segala aktivitas kegiatan organisasi, sehingga perlu adanya suatu perhatian yang serius terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Tanpa sumber daya manusia suatu perusahaan tidak akan dapat berfungsi dan hanya dengan sumber daya manusia yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi suatu organisasi perusahaan akan mencapai produktivitas yang tinggi pula (Simamora, 2006:4). Suatu perusahaan untuk mencapai visi, misi, dan tujuannya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, berdedikasi tinggi, dan profesional tak terkecuali dalam industri barang maupun jasa. Sumber daya manusia merupakan salah satu instrumen penting dalam suatu organisasi, karena manusia merupakan faktor penggerak

utama dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan, karena hanya dengan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitaslah proses-proses manajerial dalam perusahaan akan berjalan dengan baik, baik terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, maupun evaluasi dalam menjamin tercapainya dan terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan.

Permasalahan yang menyangkut tenaga kerja adalah kinerja karyawan yang rendah dalam organisasi. Kinerja yang rendah tentu akan membawa dampak buruk bagi organisasi atau perusahaan. Untuk itu karyawan memerlukan perhatian khusus dari seorang pimpinan, dikarenakan selain memiliki fungsi sebagai pengelola sumber daya, karyawan juga memiliki berbagai macam fungsi, salah satu fungsinya adalah memberikan ide, melaksanakan ide, dan juga kegiatan-kegiatan lainnya dalam perusahaan. Tentunya di era globalisasi seperti saat ini sangat diperlukan kinerja karyawan yang tinggi, karena era globalisasi memberikan dampak yang cukup signifikan dalam dunia usaha. Globalisasi mengakibatkan persaingan usaha yang ketat diantara perusahaan-perusahaan. Dengan adanya suatu globalisasi tersebut perusahaan mau tidak mau didorong untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan ini diperlukan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Kinerja merupakan penampilan kerja karyawan itu sendiri dan taraf potensi karyawan dalam upayanya mengembangkan diri untuk kepentingan perusahaan dan organisasi (Leli, 2009:49). Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat. Sedangkan kinerja secara umum merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai dengan standar organisasi atau perusahaan dan mendukung tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk mencapai kinerja yang baik, perusahaan membutuhkan karyawan yang terampil, terdidik, dan mampu mendukung tujuan perusahaan tersebut (Nawawi, 2006:63). Di Kabupaten Jember terdapat beberapa

perusahaan barang dan jasa yang menawarkan berbagai macam produk yang dihasilkan yang bersaing secara ketat. Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi merupakan perusahaan jasa dibidang kesehatan milik negara yang cukup besar di Kabupaten Jember.

Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja. Untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan karyawan.

Tidak hanya faktor pemberian kompensasi saja yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan atau rumah sakit guna meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan faktor beban kerja yang diterima oleh karyawannya. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhini, 2010:16). Beban kerja merupakan suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memroses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Apabila keterbatasan yang dimiliki individu tersebut menghambat atau menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (*performance failures*). Pengukuran beban kerja dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun (Peraturan Menteri Dalam Negeri dalam Muskamal, 2010).

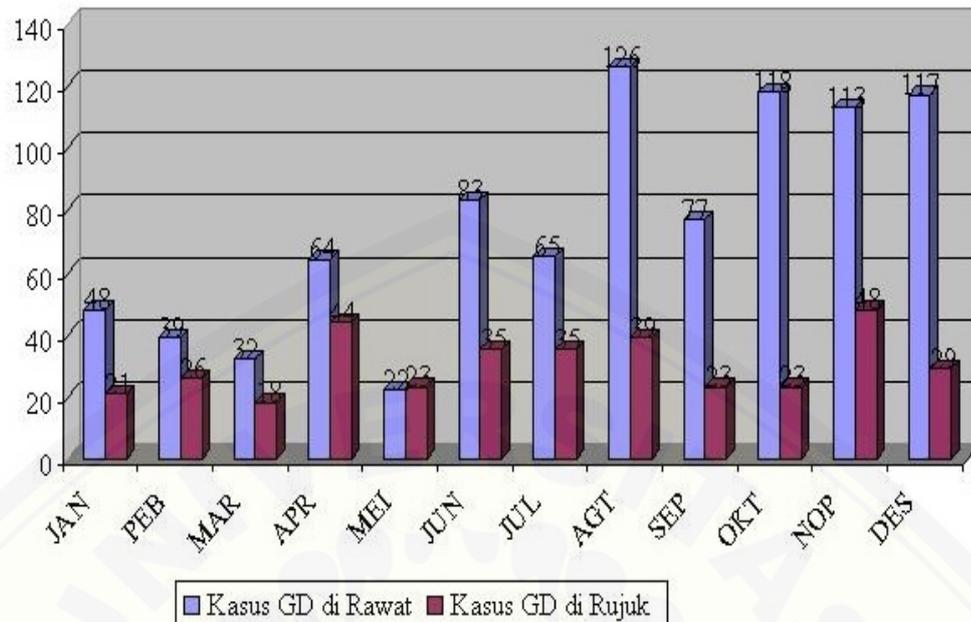
Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Penilaian kualitas pelayanan kinerja merupakan proses kontrol kinerja karyawan yang dievaluasi berdasarkan standar tertentu. Penilaian ini dilakukan secara efektif dan efisien untuk mengarahkan perilaku karyawan untuk menghasilkan jasa dengan kualitas yang tinggi. Manfaat lain dari penilaian kualitas pelayanan kinerja antara lain digunakan untuk perbaikan prestasi kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pengembangan, serta melihat penyimpangan maupun kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan. Kegunaan tersebut mengharuskan penilaian kinerja mampu memberikan gambaran yang akurat dan obyektif mengenai prestasi kerja karyawan. Karyawan di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember saat ini ada yang berstatus sebagai karyawan tetap dan karyawan tidak tetap. Karyawan berstatus tidak tetap saat ini menggunakan sistem kerja kontrak. Karena beberapa bagian rumah sakit masih kekurangan karyawan, maka beberapa karyawan diberi tanggung jawab ganda yang berdampak pada beban kerja yang meningkat. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit apabila tidak memiliki persediaan karyawan yang memadai. Adanya proses pengembangan rumah sakit menjadikan beban kerja karyawan menjadi meningkat karena karyawan dituntut untuk mengeluarkan seluruh potensi yang dimiliki. Beban kerja yang meningkat menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh manajemen menjadi penting karena berkaitan dengan prestasi kerja karyawan serta besaran kompensasi atau insentif yang akan diterima oleh karyawan.

Seluruh karyawan rumah sakit memiliki *job description* masing - masing yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen rumah sakit, tetapi pada kenyataannya belum dilaksanakan secara maksimal. Ini dibuktikan dengan masih adanya komplain ketidakpuasan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terutama pada saat rawat inap. Mungkin proses evaluasi yang dilakukan belum berlangsung secara rutin dan berkala yang menjadi kendala untuk mengukur tingkat implementasi *job description*, karena evaluasi

yang dilakukan selama ini hanya sebatas untuk kepentingan kebutuhan manajemen saja. Sedangkan penilaian kinerja karyawan khususnya perawat saat ini hanya sebatas digunakan untuk pemberian gaji serta besaran kompensasi yang akan diterima. Apabila ini tidak dilakukan maka akan berdampak pada penurunan kualitas kerja serta menurunnya kualitas pelayanan kesehatan yang selama ini sudah cukup baik.

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan jasa kesehatan (*medical safety organization*) kepada masyarakat dan bersifat *non profit oriented*, yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk pemeriksaan, perawatan, tindakan medis dan tindakan diagnose lainnya yang dibutuhkan oleh pasien dalam batas-batas teknologi, sistem dan sarana yang tersedia di rumah sakit (http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit). Dalam tugasnya memberikan pelayanan terhadap pasien, salah satu sistem yang digunakan adalah sistem administrasi untuk memudahkan pasien mendapatkan tindakan medis. Sistem administrasi merupakan salah satu sistem yang menghasilkan informasi. Informasi yang dihasilkan juga diharapkan mampu memberikan manfaat sehingga dapat digunakan dan dimanfaatkan. Sebuah sistem administrasi terdiri dari orang - orang, prosedur - prosedur, dan teknologi informasi. Tenaga – tenaga yang ada di dalam sistem administrasi bertujuan untuk melakukan pengumpulan, pemrosesan dan pelaporan informasi yang berkaitan dengan transaksi - transaksi yang terjadi di rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut setiap perusahaan jasa seperti Rumah Sakit dituntut untuk menerapkan sistem administrasi yang sesuai dengan kondisi masing - masing rumah sakit dengan tujuan untuk mendapatkan loyalitas konsumen atau pasien.

Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang ada di Jember. Semua sistem dan prosedur yang ada telah ditetapkan dan ditentukan berdasarkan kebijakan pemerintah pusat, termasuk pemberian kompensasi kepada karyawan rumah sakit yang jumlahnya telah ditetapkan sesuai dengan golongan masing-masing pegawai. RSD dr. Soebandi juga merupakan rumah sakit rujukan terdekat dan dapat dijangkau oleh beberapa kota di Jawa Timur.



Gambar 1.1 Kunjungan Pasien Ke Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember

Sumber: www.puskesmas.tripod.com

Kunjungan ke rumah sakit mengalami kenaikan setiap bulannya bahkan di tiap tahunnya. Survey menunjukkan bahwa kasus gawat darurat yang di rawat lebih tinggi jika dibandingkan dengan kasus gawat darurat yang di rujuk. Pelayanan karyawan akan sangat mempengaruhi masyarakat dalam memilih rumah sakit yang akan mereka kunjungi. Apabila tanggung jawab yang diberikan pihak manajemen rumah sakit kepada karyawan terlalu besar akan berakibat pada beban kerja yang meningkat dan dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan kinerja karyawan sehingga menjadi tidak maksimal. Kompensasi merupakan hal yang sensitif bila dikaitkan dengan kelayakan dalam memenuhi kebutuhan, apalagi semakin besarnya tingkat kebutuhan saat ini semakin meningkat dan mahal. Pemberian kompensasi merupakan stimulus terhadap kinerja karyawan administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Kualitas pelayanan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi kepada karyawan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan karyawan. Dari uraian latar belakang di atas maka menarik untuk diteliti tentang pengaruh

kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember?
4. Apakah kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengkaji pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember
- b. Mengkaji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember

- c. Mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember
- d. Mengkaji pengaruh kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang kompensasi, beban kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan untuk mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah, sebagai persiapan di masa yang akan datang, dan sebagai bahan perbandingan antara teori dengan praktek yang sesungguhnya

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan literatur bagi rumah sakit dr. Soebandi Kabupaten Jember dalam membangun sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan kompensasi, beban kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen dan sebagai bahan kepustakaan untuk menambah referensi dan literatur buku-buku yang ada di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen dapat dibagi kedalam manajemen sumber daya manusia, keuangan, operasi atau produksi, dan pemasaran. Fungsi–fungsi manajemen tersebut akan berkaitan dengan setiap bidang manajemen. Manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan, dan pengawasan terhadap fungsi–fungsi operasionalnya, untuk mencapai tujuan organisasi (Wilson, 2012:5). Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas–aktivitas organisasi dan fungsi–fungsi operasionalnya. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Orang yang melaksanakan aktivitas tersebut adalah manajer sumber daya manusia, yang memperoleh kewenangan darimana jerumum untuk mengelola manusia dalam suatu organisasi (Wilson, 2012:6). Fungsi–fungsi manajemen sumberdaya manusia adalah pengadaan sumber daya manusia, pengembangan sumberdaya manusia, pemberian kompensasi, pengintegrasian, dan pemeliharaan sumberdaya manusia.

a. Pengadaan Sumber Daya Manusia

Fungsi ini merupakan aktivitas manajemen sumberdaya manusia dalam memperoleh tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan (jumlah dan mutu) untuk mencapai tujuan organisasi. Penentuan sumberdaya manusia yang dibutuhkan disesuaikan dengan tugas–tugas yang tertera pada analisis pekerjaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Pengadaan tenaga kerja mencakup analisis pekerjaan, perencanaan sumberdaya manusia, rekrutmen sumberdaya manusia, dan seleksi serta penempatan sumberdaya manusia. Analisis pekerjaan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memperoleh informasi tentang suatu pekerjaan.

Berdasarkan informasi tersebut akan diketahui uraian dan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa analisis pekerjaan merupakan proses sistematis penentuan tugas-tugas dan tanggung jawab serta keahlian dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai pekerjaan dalam organisasi. Hal ini merupakan dasar bagi setiap aktifitas manajemen sumber daya manusia pada setiap bidang dalam organisasi.

Kegiatan perencanaan sumber daya manusia dilakukan untuk memperoleh jenis dan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi. Perencanaan sumber daya manusia merupakan proses secara sistematis untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan dengan ketersediaan sumber daya manusia yang bersumber dari dalam maupun dari luar organisasi diperkirakan pada suatu periode tertentu. Kegiatan rekrutmen dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam mengisi kekosongan pada posisi tertentu dalam organisasi. Rekrutmen biasa dapat dilakukan untuk perusahaan baru dan perusahaan yang tidak ada sebelumnya. Organisasi yang melakukan perluasan usaha atau penambahan kapasitas produksinya dilakukan juga rekrutmen untuk mengisi kekosongan sesuai kebutuhan organisasi. Kegiatan seleksi sumber daya manusia dilakukan untuk memperoleh kualitas tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi. Seleksi dilakukan apabila jumlah calon tenaga kerja melebihi dari jumlah yang dibutuhkan. Kegiatan berikutnya adalah yaitu menempatkan tenaga kerja sesuai dengan bakat dan kemampuannya. Kepuasan karyawan akan tercapai bila penempatan mereka sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga produktivitas kerja akan lebih baik (Wilson, 2012:9).

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Merupakan proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dan latihan. Pada tahap ini terdapat dua kegiatan penting sebagai dasar untuk mengembangkan para anggota organisasi, antara lain, pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan, baik karyawan baru maupun karyawan lama. Setelah mengikuti tahap seleksi, para karyawan baru yang diterima akan mengikuti pelatihan untuk menyetarakan pengetahuan antara teori

dan praktek ke pekerjaan mereka. Kegiatan ini sangat berguna untuk karyawan baru untuk meningkatkan pemahaman tentang tugas-tugas yang merupakan tanggung jawab pada pekerjaannya. Pengembangan sumber daya manusia juga penting untuk karyawan lama untuk mendapatkan kenaikan pekerjaan atau pada tingkat yang sama. Para karyawan yang mengalami pemindahan pekerjaan akan mendapatkan pekerjaan baru, sewajarnya mereka diharuskan mendapatkan program pengembangan untuk menyesuaikan keterampilan dan pengetahuan mereka terhadap pekerjaannya. Program pengembangan juga dapat dilakukan kepada karyawan lama bukan karena alasan pemindahan pekerjaan, tetapi karena perkembangan teknologi.

Perencanaan karir adalah serangkaian pekerjaan yang akan dilakukan seseorang dalam hidupnya untuk mencapai sasaran karir yang ingin dicapai. Seseorang akan menetapkan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menempati posisi demi posisi yang berkaitan dengan pekerjaannya. Suatu kesulitan yang dihadapi banyak orang untuk mencapai sasaran karir, karena terdapat perubahan-perubahan tugas akibat perubahan sistem dan perkembangan teknologi. Pengembangan karir adalah berbagai pendekatan yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kemampuan seseorang atas suatu pekerjaan sehingga mempermudah seseorang untuk mencapai sasaran karir. Aktivitas ini berkaitan dengan kualifikasi dan pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu untuk kepentingan organisasi dan karyawan itu sendiri.

Pengembangan organisasi adalah proses perubahan yang terencana dengan melakukan perubahan-perubahan pada sistem, dan struktur organisasi. Untuk mencapai hasil-hasil yang efektif dan efisien, pengembangan organisasi dapat diterapkan pada berbagai bentuk dan jenis organisasi dan bagian dalam organisasi. Perluasan atau penyempitan organisasi bergantung pada banyaknya kegiatan untuk merealisasikan dan pemenuhan kebutuhan organisasi. Manajemen dan penilaian kinerja berkaitan dengan evaluasi hasil kerja individu dan kelompok dalam organisasi. Manajemen kinerja adalah serangkaian dari berbagai aktivitas organisasi yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan peningkatan produktivitas individu, dan kelompok dalam organisasi. Penilaian

kinerja adalah proses dalam menilai hasil kerja individu dan kelompok dalam organisasi. (Wilson, 2012:10).

c. Pemberian Kompensasi

Kompensasi merupakan imbalan yang dibayarkan kepada karyawan atas jasa-jasa yang telah mereka sumbangkan kepada perusahaan. Sistem kompensasi yang baik berarti memberikan penghargaan-penghargaan yang layak dan adil sebagaimana kontribusi karyawan atas pekerjaannya. Kompensasi terdiri dari kompensasi finansial, baik yang dibayarkan secara langsung berupa gaji atau upah dan insentif serta kompensasi tidak langsung berupa keuntungan dan kesejahteraan karyawan, maupun kompensasi non finansial. Kompensasi finansial, jasa-jasa yang disumbangkan karyawan atas pekerjaannya dihargai dalam bentuk uang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kompensasi finansial langsung adalah penghargaan yang dibayarkan dalam bentuk gaji, upah, insentif, dan bonus. Sedangkan kompensasi finansial tidak langsung adalah bentuk imbalan finansial yang dibayarkan secara tidak langsung seperti jaminan social, pengobatan, asuransi, liburan, pensiun, dan berbagai tunjangan lain. Kompensasi nonfinansial adalah penghargaan diberikan bukan dalam bentuk uang, tetapi seseorang akan memperoleh kepuasan dari pekerjaan, dan lingkungan organisasinya. Kompensasi semacam itu dapat berupa kebijakan organisasi, manajer yang berkualitas, rekan kerja yang menyenangkan, waktu yang fleksibel, dan pembagian kerja yang baik.

d. Pengintegrasian

Integrasi berarti mencocokkan keinginan karyawan dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu diperlukan perasaan dan sikap karyawan dalam menetapkan kebijakan organisasi. Pengintegrasian mencakup motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kepemimpinan. Motivasi kerja merupakan dorongan kepada karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Dengan motivasi kerja, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Berbagai metode motivasi dapat dipilih untuk dilaksanakan, tetapi yang paling penting adalah melakukan dorongan kepada karyawan untuk menumbuhkan semangat kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Kepuasan kerja adalah cara karyawan untuk merasakan pekerjaannya.

Seorang karyawan dapat merasakan pekerjaannya menguntungkan atau merugikan dirinya, tergantung pada persepsi mereka apakah pekerjaannya memberikan kepuasan atau ketidakpuasan. Keadaan ini dapat dilihat dari hasil pekerjaannya, kepuasan kerja akan dapat meningkatkan kinerja mereka (Wilson, 2012:11). Kepemimpinan menyangkut penanganan dan pengelolaan sumber daya – sumber daya organisasi secara tepat untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memengaruhi individu dan kelompok untuk mencapai sasaran. Seorang pemimpin akan menetapkan arah melalui suatu visi, kemudian menyatukan dan menyelaraskan sumber daya – sumber daya organisasi secara tepat.

e. Pemeliharaan Sumber Daya Manusia

Pemeliharaan karyawan berarti mempertahankan karyawan untuk tetap berada pada organisasi sebagai anggota yang memiliki loyalitas dan kesetiaan yang tinggi. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan akan bertanggung jawab atas pekerjaannya, biasanya memiliki kinerja yang baik. Komunikasi kerja merupakan pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain agar suatu pekerjaan dapat dipahami secara lebih jelas. Komunikasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang menjalankan tugas-tugas pengendalian, pengawasan, pengungkapan emosi, dan informasi. Manajer akan memberikan perintah kerja kepada para karyawan melalui komunikasi yang efektif. Sering terdapat kekeliruan yang dialami karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya akibat penyampaian perintah yang kurang baik dari supervisor. Selain itu, komunikasi dapat disampaikan oleh bawahan ke tingkat yang lebih tinggi sebagai umpan balik, menginformasikan kemajuan pekerjaan, dan menyampaikan permasalahan-permasalahan pekerjaan. Keselamatan dan kesehatan kerja, keselamatan kerja adalah melindungi para karyawan dari luka-luka akibat kecelakaan yang disebabkan pekerjaan. Berbagai penyebab kecelakaan kerja dapat terjadi baik yang diakibatkan factor pekerjaan maupun factor manusianya sendiri. Para pemberi kerja yang bertanggung jawab akan memperhatikan untuk memberikan perlindungan bagi karyawannya atas resiko

kecelakaan kerja. Kesehatan kerja menunjukkan bebabsnya seseorang karyawan dari gangguan penyakit akibat pekerjaannya. Kesehatan kerja selalu berkaitan dengan lingkungan kerja dan mental pekerjaannya. Lingkungan yang bersih akan memberikan kenyamanan kerja membuat karyawan jauh dari penyakit (Wilson, 2012:13).

2.1.2 Kompensasi

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh pegawai berupa gaji, upah, insentif, bonus, premi, pengobatan, asuransi dan lain-lain yang sejenis yang di bayar langsung perusahaan (Umar, 2007:16). Kompensasi merupakan segala sesuatu yang di terima oleh karyawan sebagai balas jasa kerja mereka (Sedarmayanti, 2011:239). Kompensasi total dapat diklasifikasikan dalam tiga komponen utama, yaitu: Pertama, kompensasi dasar yaitu kompensasi yang jumlahnya dan waktu pembayarannya tetap, seperti upah dan gaji. Kedua, kompensasi variabel merupakan kompensasi yang jumlahnya bervariasi dan/atau waktu pembayarannya tidak pasti. Kompensasi variabel ini dirancang sebagai penghargaan pada karyawan yang berprestasi baik. Termasuk kompensasi variabel adalah pembayaran insentif pada individu maupun kelompok, gainsharing, bonus, pembagian keuntungan (*profit sharing*), rencana kepemilikan saham karyawan (*employee stock-ownership plans*) dan stock-option plans. Ketiga, merupakan komponen terakhir dari kompensasi total adalah benefit atau seringkali juga disebut *indirect compensation* (kompensasi tidak langsung). Termasuk dalam komponen ini adalah perlindungan umum, seperti jaminan sosial, pengangguran dan cacat; perlindungan pribadi dalam bentuk pensiun, tabungan, pesangon tambahan dan asuransi; pembayaran saat tidak bekerja seperti pada waktu mengikuti pelatihan, cuti kerja, sakit, saat liburan, dan acara pribadi; tunjangan siklus hidup dalam bentuk bantuan hukum, perawatan orang tua, perawatan anak, program kesehatan, dan konseling. Dalam kenyataannya, kompensasi yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak selalu meliputi semua jenis kompensasi seperti yang telah dijabarkan di atas. Pemberian kompensasi dapat bervariasi, dan biasanya berdasarkan pada pendapat pimpinan dan

manajemen perusahaan tentang penting tidaknya suatu bentuk kompensasi harus diberikan kepada karyawan dan disesuaikan pula dengan kemampuan perusahaan yang bersangkutan. Masih banyak perusahaan di sini yang hanya memberikan kompensasi dasar. Sebagian sudah memberikan kompensasi variabel, misalnya bonus dan pembagian keuntungan, namun perhitungannya masih belum transparan. Untuk kompensasi tidak langsung, biasanya hanya perusahaan-perusahaan yang berskala besar saja yang telah melaksanakan program ini (Schuler dan Jackson, 1999).

Bagi karyawan, kompensasi dalam bentuk riil seperti kompensasi dasar maupun kompensasi variabel adalah penting, sebab dengan kompensasi ini mereka dapat memenuhi kebutuhannya secara langsung, terutama kebutuhan fisiologisnya. Namun demikian, tentunya karyawan juga berharap agar kompensasi yang diterimanya sesuai dengan penilaiannya terhadap pengorbanan yang telah diberikan kepada kelompoknya maupun kepada perusahaan. Karyawan juga berharap agar kompensasi yang diterimanya sebanding dengan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan lainnya, yang menurut pendapatnya karyawan lain tersebut mempunyai kemampuan dan kinerja yang sama dengan dirinya. Apabila harapan karyawan mengenai kompensasi yang demikian dapat diwujudkan oleh perusahaan, maka karyawan akan merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan. Rasa keadilan dapat membuat karyawan menjadi puas terhadap kompensasi yang diterimanya. Sebaliknya, pihak perusahaan juga berharap bahwa kepuasan yang dirasakan oleh karyawan akan mampu memotivasi karyawan tersebut untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Apabila hal ini dapat terwujud, sebenarnya bukan hanya tujuan perusahaan yang tercapai, namun kebutuhan karyawan juga akan terpenuhi.

a. Dasar Perhitungan Kompensasi

Dasar perhitungan kompensasi dipakai untuk mendapatkan sistem pembayaran kompensasi yang adil, dan menjadikan perusahaan menarik, mampu bertahan hidup dan mampu memotivasi karyawannya serta dapat melakukan penghematan biaya. Dasar perhitungan kompensasi dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu menggunakan pendekatan pekerjaan atau jabatan (*job-based*

approaches) dan menggunakan pendekatan keterampilan (*skill-based approaches*). Pendekatan pekerjaan atau jabatan mengasumsikan bahwa pekerjaan dapat dilakukan oleh orang yang dibayar untuk jabatan tertentu, sedangkan pendekatan keterampilan mengasumsikan bahwa karyawan tidak dibayar karena jabatan yang disandangnya, tetapi lebih pada kemampuannya untuk menyelesaikan tugas (Gomez-Mejia, et al., 1995). Dasar perhitungan kompensasi dibagi menjadi dua, yaitu:

1) Kompensasi berdasarkan jabatan atau pekerjaan.

Ada tiga komponen kunci untuk mengembangkan rencana kompensasi berdasarkan jabatan. Pertama, mewujudkan keadilan internal melalui evaluasi jabatan; kedua, mewujudkan keadilan eksternal melalui survei pasar; dan ketiga, mencapai keadilan individu (Gomez-Mejia, et al., 1995). Metode evaluasi jabatan memusatkan diri pada jabatan sebagai unit kepentingan. Beberapa metode mengevaluasi jabatan secara keseluruhan, sedangkan beberapa lainnya menggunakan faktor-faktor yang dapat dikompensasi. Metode evaluasi jabatan yang sudah sangat populer dipakai untuk mengevaluasi posisi eksekutif, manajer dan professional maupun posisi teknik, administrasi dan manufaktur adalah metode *Hay Guide Chart-Profile*. Secara operasional, sistem ini mengandalkan tiga faktor utama yang bisa dikompensasi, yaitu pemecahan masalah (*problem solving*), kecakapan (*know how*) dan pertanggungjawaban (*accountability*). Menurut metode ini, faktor-faktor yang penting mempunyai nilai tinggi, sedangkan faktor-faktor yang kurang penting mempunyai nilai yang lebih rendah. Evaluasi jabatan ini hanya untuk internal perusahaan bukan untuk menghitung tingkat upah di pasar atau perusahaan lain. Selain itu evaluasi jabatan ini hanya fokus pada nilai tugas masing-masing jabatan, bukan pada orang yang melaksanakannya (Schuler dan Jackson, 1999; Gomez-Mejia et al., 1995).

Untuk mencapai keadilan eksternal, perusahaan harus melakukan survei pasar. Dalam hal ini perusahaan dapat menjalankan sendiri survei tersebut atau membeli dari konsultan. Dari hasil survei ini, perusahaan dapat membuat kebijakan pembayaran kompensasi, apakah akan membayar lebih tinggi, lebih rendah atau mengikuti pasar. Dasar pemikiran untuk membayar lebih tinggi

adalah memaksimalkan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dan untuk meminimalkan ketidakpuasan karyawan terhadap kompensasi. Kebijakan untuk membayar lebih rendah dari pasar akan mengakibatkan perusahaan terhalang dalam menarik karyawan-karyawan yang potensial, sedangkan kebijakan yang lazim dijalankan oleh perusahaan adalah mengimbangi persaingan. Meskipun kebijakan ini tidak memberikan keunggulan kompetitif, namun tidak menyebabkan perusahaan menjadi rugi. Setelah perusahaan menyelesaikan struktur pembayaran untuk masing-masing jabatan, selanjutnya adalah memberikan kepada masing-masing individu suatu tingkat pembayaran yang sesuai dengan jabatannya. Seringkali perusahaan menggunakan pengalaman sebelumnya dan senioritas untuk menentukan berapa besar kompensasi yang harus dibayarkan kepada karyawannya. Untuk mencapai keadilan individu, maka perusahaan harus menyusun kriteria tingkat pembayaran. Keadilan individu mengarah pada keadilan dalam keputusan pembayaran bagi karyawan yang menempati jabatan yang sama.

Berbicara mengenai jabatan, menurut pendapat penulis masih banyak perusahaan yang menempatkan karyawan pada jabatan yang tidak semestinya, artinya jabatan yang diduduki tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan yang bersangkutan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar perusahaan di sini masih merupakan perusahaan keluarga, sehingga karyawan yang menduduki jabatan tertentu dalam suatu perusahaan adalah orang-orang yang mempunyai hubungan kekeluargaan dengan pemilik perusahaan. Menurut pemilik perusahaan mereka adalah orang yang dapat dipercaya, tanpa memperhatikan apakah yang bersangkutan tepat untuk menduduki jabatan tersebut dan mampu menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik. Hal ini seringkali mengakibatkan karyawan yang berpotensi berada di bawah pimpinan orang-orang yang tidak mempunyai kemampuan yang memadai. Kondisi ini juga mengakibatkan pemberian kompensasi dirasakan oleh karyawan lain tidak adil. Mereka yang masih ada hubungan keluarga dengan pemilik perusahaan akan mendapatkan kompensasi yang lebih besar dibandingkan dengan karyawan lain

yang mempunyai kemampuan lebih baik namun tidak mempunyai hubungan kekeluargaan dengan pemilik perusahaan. Jadi dalam hal ini pengaruh pemilik perusahaan sangat besar sekali. Kondisi ini merupakan penghambat, sebab karyawan tidak termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, bahkan mereka akan cenderung menjauhi perusahaan yang demikian, apabila ada peluang untuk pindah ke perusahaan lain.

2) Kompensasi berdasarkan keterampilan

Para akademisi dan konsultan menegaskan bahwa pembayaran kompensasi berdasarkan jabatan dapat dengan mudah disalahgunakan dan sudah tidak cocok lagi dengan kebutuhan pada dewasa ini. Pendekatan-pendekatan kompensasi berdasarkan jabatan yang konvensional: (1) mendukung organisasi hierarkis kaku yang menekan motivasi serta kreativitas karyawan, (2) beranggapan bahwa orang adalah komoditas yang dapat dibentuk untuk “cocok dengan” peran-peran yang telah ditentukan, (3) tidak cocok untuk organisasi yang lebih ramping saat ini, dimana tim-tim kecil dan fleksibel yang terdiri dari orang-orang dengan aneka keterampilan secara ekonomis lebih masuk akal daripada sejumlah individu dengan satu keterampilan, (4) tidak cocok dalam sektor jasa, dimana keberhasilan masa depan terletak pada pengetahuan yang dimiliki pekerja ketimbang jabatan yang diberikan kepada mereka (Schuler dan Jackson, 1999).

Alasan digunakannya keterampilan sebagai dasar perhitungan kompensasi adalah karena (a) karyawan yang berkemampuan tinggi atau yang mampu mengembangkan keterampilannya dapat menerima kompensasi yang lebih tinggi, walaupun jabatannya tetap, (b) nilai individu akan lebih tersorot daripada nilai pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan tentu akan tertarik pada perusahaan yang memberikan kompensasi berdasarkan kemampuan dan keterampilan, sebab pada umumnya karyawan yang mempunyai keterampilan lebih, mengharapkan kompensasi yang lebih banyak pula. Perusahaan yang ingin mempertahankan karyawan yang berprestasi baik, maka harus berani memberikan kompensasi yang lebih besar daripada karyawan yang tidak atau kurang berprestasi. Apabila perusahaan tidak melakukan hal ini, maka karyawan yang berprestasi baik, yang seharusnya dipertahankan oleh

perusahaan, akan meninggalkan perusahaan. Mereka yakin akan bisa memperoleh kompensasi yang lebih baik di tempat lainnya atau di perusahaan lainnya. Hal ini berarti hanya karyawan yang tidak atau kurang berprestasi yang akan tetap bertahan di perusahaan, kondisi ini tentunya akan berdampak negatif bagi perusahaan.

Sudah sewajarnya apabila karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan lebih banyak adalah lebih bernilai dan harus dibayar menurut kemampuannya, bukan menurut tugas jabatan. Dalam job-based pay, maka besarnya kompensasi yang diterima oleh karyawan dikaitkan dengan jabatan atau pekerjaannya, tanpa memperhatikan apakah karyawan mengembangkan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut secara efektif. Dalam sistem pembayaran kompensasi berdasarkan keterampilan, tingkat pembayaran kompensasi awal bagi semua karyawan adalah sama. Apabila terjadi peningkatan keterampilan, maka masing-masing keterampilan baru yang mereka miliki dihargai satu tingkat lebih tinggi. Jadi kompensasi hanya akan mengalami kenaikan setelah karyawan memperlihatkan kemampuannya dalam melakukan suatu pekerjaan tertentu. Hal ini sangat berbeda dengan sistem kompensasi berdasarkan pekerjaan atau jabatan, kenaikan pembayaran akan terjadi secara otomatis, biasanya pada interval waktu tertentu atau apabila terjadi peningkatan jabatan. Pada kenyataannya, masih banyak perusahaan yang memperhatikan jabatan seseorang bukan pada kemampuan yang bersangkutan untuk mengembangkan keterampilannya. Secara sederhana keadaan ini dapat dijumpai pada bagian administrasi atau tata usaha suatu perusahaan.

b. Kepuasan Terhadap Kompensasi

Jika perusahaan ingin agar tingkat ketidakhadiran dan keluar-masuknya karyawan dapat diminimalkan melalui kompensasi, maka perusahaan harus memastikan bahwa karyawan puas dengan kompensasi yang telah diterimanya. Ada dua faktor penentu kepuasan terhadap kompensasi yang biasanya digunakan oleh karyawan yaitu rasa keadilan dan harapan. Jadi pada prinsipnya apabila kompensasi yang diterima dirasakan adil dan sesuai dengan harapannya, maka karyawan akan merasa puas (Siagian, 1995).

Tabel 2.1 Perbandingan sistem pembayaran kompensasi berdasarkan keterampilan dan jabatan.

Komponen	Kompensasi berdasarkan jabatan	Kompensasi berdasarkan keterampilan
Penentuan nilai	Dikaitkan dengan evaluasi seluruh jabatan	Dikaitkan dengan evaluasi kelompok keterampilan
Penetapan harga	Lebih mudah, karena pembayaran dikaitkan dengan jabatan patokan di pasar tenaga kerja	Sulit, karena seluruh sistem pembayaran dikaitkan dengan pasar
Rentang pembayaran	Bisa bervariasi, tergantung pada tipe jabatan dan luasnya tingkat pembayaran	Sangat luas, satu rentang pembayaran untuk seluruh kelompok keterampilan
Evaluasi kinerja	Ukuran kinerja jabatan	Tes kompetensi
Peningkatan gaji	Dikaitkan dengan senioritas, rating penilaian kinerja atau hasil nyata	Dikaitkan dengan penguasaan keterampilan, karena diukur dengan tes kompetensi
Peran pelatihan	Diperlukan karena kebutuhan bukan karena keinginan	Perlu, untuk memperoleh fleksibilitas jabatan dan peningkatan bayaran bagi semua karyawan
Peluang pertumbuhan bayaran	Peluang lebih kecil. Tidak ada kenaikan pangkat apabila tidak terbuka jabatan	Peluang lebih besar. Siapapun yang lulus tes kemampuan bisa maju
Efek perubahan jabatan	Bayaran naik segera sesuai dengan jabatan baru	Bayaran tetap seperti biasa, kecuali keahlian keterampilan meningkat
Administrasi pembayaran	Tergantung pada kompleksitas evaluasi jabatan dan rencana alokasi pembayaran	Sulit, karena banyak aspek rencana pembayaran yang menuntut perhatian

Sumber: Schuler dan Jackson (1999)

1) Keadilan kompensasi

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa karyawan yang mempunyai keterampilan lebih tinggi, akan menuntut kompensasi yang lebih tinggi pula. Namun yang menjadi persoalan adalah kompensasi yang bagaimana yang harus diberikan, sehingga karyawan yang mempunyai keterampilan tinggi merasa lebih dihargai daripada yang mempunyai keterampilan lebih rendah. Konsep keadilan mengacu pada berapa kompensasi yang diyakini karyawan pantas ia dapatkan dalam hubungannya dengan berapa kompensasi yang pantas didapatkan oleh orang lain. Seorang karyawan cenderung menentukan berapa besar kompensasi yang pantas diperolehnya atau yang orang lain peroleh dengan membandingkan antara yang telah mereka berikan kepada perusahaan dan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Jika menurut mereka tukar menukar ini adil atau sebanding, mereka mungkin akan merasa puas. Namun jika mereka menganggapnya tidak adil, mereka mungkin akan merasa tidak puas (Schuler dan Jackson, 1999).

2) Harapan karyawan terhadap kompensasi

Mengenai harapan, dapat dikatakan bahwa setiap karyawan dalam pikirannya sudah mempunyai gambaran atau mungkin bahkan keputusan tentang jumlah kompensasi yang layak diterimanya berdasarkan pertimbangan pendidikan, pengetahuan, keterampilan, sifat pekerjaan, besarnya tanggung jawab, dan besarnya wewenang. Disamping itu, harapan biasanya juga dikaitkan dengan kebutuhan ekonomisnya, seperti kebutuhan akan sandang, pangan, perumahan, biaya pendidikan anak, jumlah tanggungan dan status sosialnya di masyarakat. Jadi, harapan didasarkan pada keinginan karyawan agar kompensasi yang diterima dari perusahaan memungkinkannya untuk memuaskan berbagai kebutuhannya secara wajar. Apabila kompensasi yang diterima ternyata tidak sesuai dengan harapannya, maka karyawan menjadi tidak puas (Schuler dan Jackson, 1999).

2.1.3 Beban Kerja

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu

tertentu (Dhini, 2010:16). Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Beban kerja merupakan suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memroses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu.

Apabila keterbatasan yang dimiliki individu tersebut menghambat atau menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (*performance failures*). Hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja (Gopher & Doncin, 1986). Beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Pengukuran beban kerja dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun (Peraturan Menteri Dalam Negeri dalam Muskamal, 2010). Selain untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi, pengukuran beban kerja juga dilakukan untuk menetapkan jumlah jam kerja dan jumlah orang yang diperlukan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu (Komaruddin, 1996). Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam berbagai prosedur, namun O'Donnell & Eggemeier (1986) telah menggolongkan secara garis besar ada tiga kategori pengukuran beban kerja. Tiga kategori tersebut yaitu :

1. Pengukuran subjektif, yakni pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*).
2. Pengukuran kinerja, yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku/aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu (Whitmore, 1987).
3. Pengukuran fisiologis, yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Dalam literatur-literatur yang membahas beban kerja, beban kerja selalu dijelaskan sebagai faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja. Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Tuntutan situasi dan pengaruh internal
 - a) Kebutuhan kerja dan pembagian tugas

Pembagian antara fungsi sistem dan manusia merupakan langkah awal dalam desain sistem dan pembagian ini akhirnya akan menimbulkan tuntutan situasi pada pekerja. Selama disain sistem dilakukan, tim yang mendisain memutuskan fungsi mana yang diberikan pada manusia dan mana yang diberikan pada sistem. Sekali telah dilakukan pembagian, fungsi dan juga disain dari kendali dan display akan mengarahkan tugas dari pekerja. Tugas yang dibagi kepada pekerja merepresentasikan pekerjaan pekerja. Teknik faktor manusia dari analisa tugas (*task analysis*)

berpusat pada pemahaman bagaimana tugas ini akan mempengaruhi keseluruhan kerja dari pekerja, dan sejauh mana tugas-tugas tersebut tak dapat dikerjakan pada tingkat yang diinginkan.

Task (tugas) dapat mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh pekerja melalui banyak cara. Misalnya, melalui tindakan apa yang harus dilakukan oleh seorang pekerja dalam memenuhi tugasnya, melalui jumlah dan tipe dari tugas yang akan ditampilkan, melalui keterbatasan waktu yang tersedia dalam menyelesaikan tugas maupun melalui tingkat akurasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas. Kesemua hal di atas menjadi faktor yang berkontribusi terhadap munculnya tuntutan situasi.

b) Konteks lingkungan

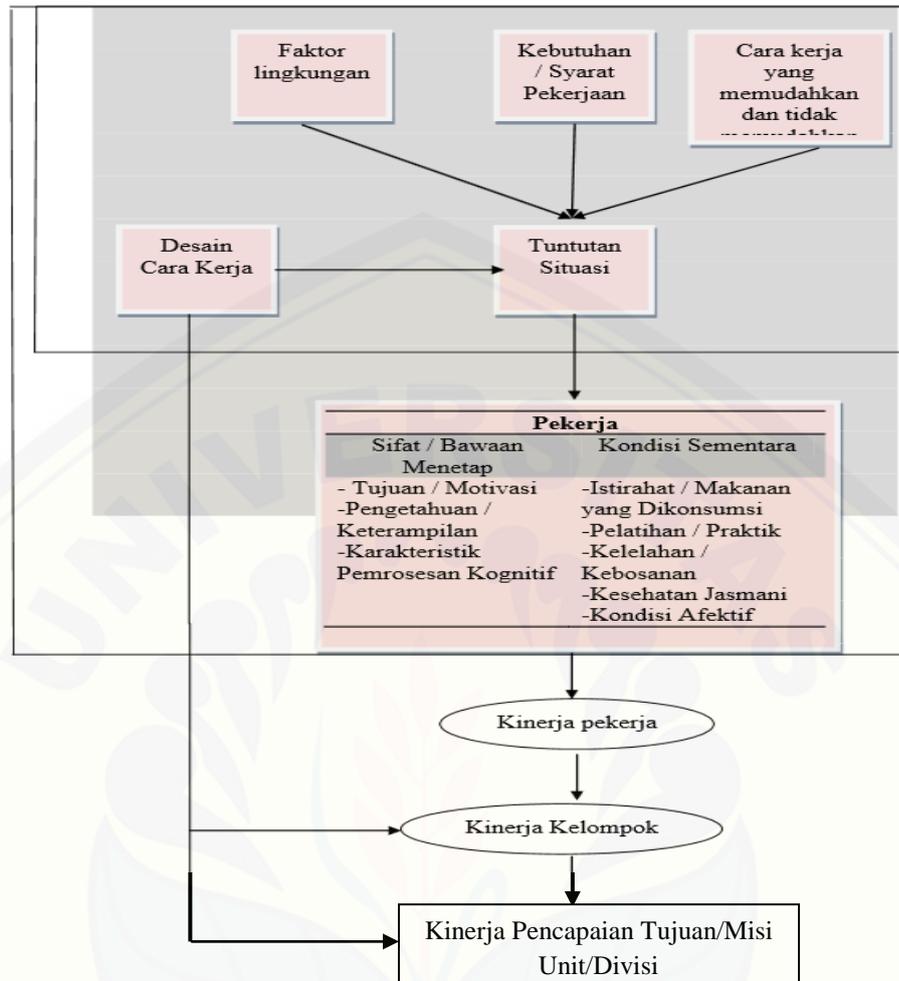
Tugas yang dikerjakan oleh pekerja tidaklah dikerjakan sendiri. Suatu tugas dilakukan di dalam suatu keadaan yang berbeda-beda yang dapat mempengaruhi tingkat kesulitan yang dialami oleh pekerja. Bagaimana seorang pekerja berinteraksi dengan sekelilingnya juga memberikan dampak yang penting terhadap kinerja dan beban kerja. Beberapa faktor eksternal yang dapat mengubah tuntutan situasi dan mempengaruhi tingkat kesulitan yakni lingkungan eksternal di mana tugas dilakukan (misalnya panas, kelembaban, suara, penerangan, getaran, dan gaya gravitasi), desain dari unit pertukaran informasi manusia-mesin (misalnya tipe dan ukuran dari display dan kendali, serta bentuk susunannya), desain dari pengemasan manusia (misalnya pakaian pelindung, posisi duduk) serta desain dari keseluruhan stasiun/tempat kerja (misalnya ukuran, pencahayaan di dalamnya, ventilasi, kendali kelembaban dan suhu, dan pengurangan getaran).

2) Pekerja

Setiap pekerja memasuki suatu situasi dengan membawa pengaruh-pengaruh yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a) Kondisi sementara, merujuk kepada kondisi awal misalnya kondisi kesegaran tubuh seseorang, yang bisa saja berpengaruh kepada pelaksanaan tugas.

- b) Sifat atau bawaan menetap, tidak hanya kondisi sementara, kondisi seorang pekerja dipengaruhi oleh beberapa karakteristik yang tidak mudah berubah, misalnya tujuan/motivasi, pengetahuan/keterampilan, dan kemampuan proses berpikir. Kemampuan proses berpikir ini akan berinteraksi dan berintegrasi dengan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan dari tugas. Kapasitas proses berpikir dari seorang individu dibedakan dari pengetahuan dan keterampilan yang telah diperolehnya melalui pelatihan dan pengalaman. Pengetahuan (misalnya mengenai fakta-fakta, peraturan-peraturan, prosedur pemakaian peralatan) dapat dianggap sebagai sumber yang dimiliki oleh individu yang dapat dimanfaatkan oleh proses kognitif. Untuk menggunakan pengetahuan tersebut, seorang individu harus melibatkan proses dinamis lainnya untuk mengingat dan memanipulasi pengetahuan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas. Kemampuan proses kognitif dibutuhkan untuk mengumpulkan informasi yang didapat dari display dan memanipulasi kendali yang ada.



Gambar 2.1 Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Beban Kerja

Sumber : *Operator Workload Comprehensive Review and Evaluation of Operator Workload Methodologies* (<https://books.google.co.id/books?isbn=1420064509>)

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,

yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering (Kotler, 2002:83).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan karyawannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, dan kemampuan yang ditujukan melalui fasilitas yang ada dalam instansi dalam upaya memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen atau karyawan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50). Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak

dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut (Mathis dan Jackson, 2006:65). Kinerja apabila dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Rivai & Basri, 2004; Harsuko 2011).

Dilihat dari sudut pandang ahli yang lain, kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya (Robbins, 2001). Sementara itu menurut Bernandi & Russell 2001 (dalam Riani 2011) performansi adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu. Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan (Sinambela, dkk: 2012). Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Mahesa, 2010). Kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*) (Harsuko, 2011). Menurut Steers (dalam Suharto & Cahyono 2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
- b. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
- c. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

Menurut McCormick dan Tiffin (dalam Suharto & Cahyono, 2005) menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a. Variabel individu. Variabel individu terdiri dari pengalaman, pendidikan, jenis kelamin, umur, motivasi, keadaan fisik, kepribadian.
- b. Variabel situasional. Variabel situasional menyangkut dua faktor yaitu:
 1. Faktor sosial dan organisasi, meliputi: kebijakan, jenis latihan dan pengalaman, sistem upah serta lingkungan sosial.
 2. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi: metode kerja, pengaturan dan kondisi, perlengkapan kerja, pengaturan ruang kerja, kebisingan, penyiaran dan temperatur.

a. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan (Mathis dan Jackson, 2006:382). Penilaian kinerja intinya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga karyawan, organisasi dan masyarakat memperoleh manfaat. Jadi pada ada prinsipnya penilaian kinerja adalah merupakan cara pengukuran kontribusi kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Tujuan penilaian kinerja menurut Riani (2013) terdapat pendekatan ganda terhadap tujuan penilaian prestasi kerja sebagai berikut:

1) Tujuan Evaluasi

Hasil-hasil penilaian prestasi kerja digunakan sebagai dasar bagi evaluasi reguler terhadap prestasi anggota-anggota organisasi, yang meliputi:

- a) Telaah Gaji. Keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup kenaikan merit-pay, bonus dan kenaikan gaji lainnya merupakan salah satu tujuan utama penilaian prestasi kerja.
- b) Kesempatan Promosi. Keputusan-keputusan penyusunan pegawai (*staffing*) yang berkenaan dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian karyawan merupakan tujuan kedua dari penilaian prestasi kerja.

2) Tujuan Pengembangan

- a) Informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk mengembangkan pribadi anggota-anggota organisasi.
- b) Mengukuhkan dan menopang prestasi kerja. Umpan balik prestasi kerja (*performance feedback*) merupakan kebutuhan pengembangan yang utama karena hampir semua karyawan ingin mengetahui hasil penilaian yang dilakukan.
- c) Meningkatkan prestasi kerja. Tujuan penilaian prestasi kerja juga untuk memberikan pedoman kepada karyawan bagi peningkatan prestasi kerja di masa yang akan datang.
- d) Menentukan tujuan-tujuan progresi karir. Penilaian prestasi kerja juga akan memberikan informasi kepada karyawan yang dapat digunakan sebagai dasar pembahasan tujuan dan rencana karir jangka panjang.
- e) Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan. Penilaian prestasi kerja individu dapat memaparkan kumpulan data untuk digunakan sebagai sumber analisis dan identifikasi kebutuhan pelatihan.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian I Wayan Jaman Adi Putra (2009), tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kinerja kereliasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif (*descriptive survey*) dan survei eksplanatori (*explanatory survey*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup: *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance* yang dirasakan nasabah dapat menstimulir (mendorong) optimasi pembentukan, mempertahankan, meningkatkan kinerja kereliasan nasabah produk BNI Primadi daerah pemasaran Jawa Timur.

Penelitian Agus Ary Dharma (2010), tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap semangat kerja karyawan dan kinerja karyawan pada PT. United Indobali Denpasar. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 235 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 148 orang yang didapat dengan menggunakan rumus Slovin. Responden dipilih dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan teknik analisis path dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan dan kompensasi memiliki hubungan yang positif terhadap semangat kerja karyawan dan kinerja karyawan.

Penelitian Mudayana (2010), tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan lintas rencana sectional. Jumlah 79 responden dari 111 karyawan, kemudian data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan motivasi dan kinerja karyawan sudah tinggi, secara keseluruhan ada pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Motivasi kerja masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk kinerja karyawan yang lebih baik.

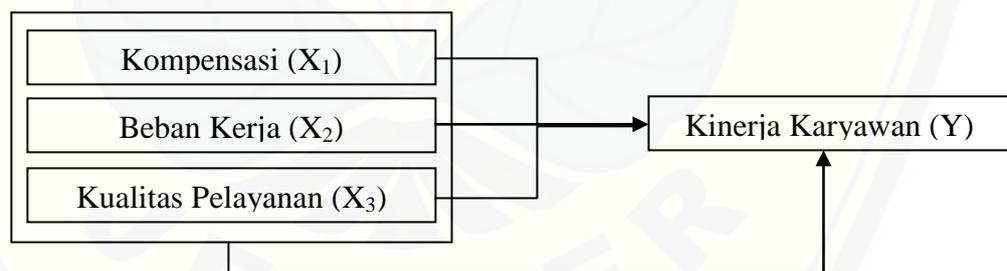
Tabel 2.2 Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil
1	I Wayan Jaman Adi Putra (2009)	Variabel Dependen (Y) : Kinerja kerelasia- n nasabah Variabel Independen (X) : Kualitas pelayanan	Survei deskriptif (<i>descriptive survey</i>) dan survei eksplanatori (<i>explanatory survey</i>)	Kualitas pelayanan yang mencakup: <i>tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance</i> yang dirasakan nasabah dapat menstimulir (mendorong) optimasi pembentukan, mempertahankan, meningkatkan kinerja kerelasia- n nasabah produk BNI Primadi daerah pemasaran Jawa Timur.
2	Agus Ary Dharma (2010),	Variabel Dependen (Y ₁) : Semangat kerja karyawan, (Y ₂) : Kinerja Karyawan Variabel Independen (X ₁) : Kepemimpinan, (X ₂) : Kompensasi	<i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur)	Kepemimpinan dan kompensasi memiliki hubungan yang positif terhadap semangat kerja karyawan dan kinerja karyawan
3	Mudayana (2010),	Variabel Dependen (Y) : Kinerja karyawan Variabel Independen (X ₁) : Motivasi, (X ₂) : Beban kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi dan beban kerja ada pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Motivasi kerja masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk kinerja karyawan yang lebih baik.

Sumber: I Wayan Jaman Adi Putra (2009), Agus Ary Dharma (2010), Mudayana (2010).

Penelitian yang sedang dilakukan oleh Honey Desy Arristra (2016) mengangkat judul “Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Administrasi Di Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember”. Penelitian ini memiliki perbedaan pada objek penelitian yaitu karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Variabel dalam penelitian ini diantaranya yaitu kompensasi, beban kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan. Dalam penelitian terdahulu terdapat perbedaan akan hasil analisis dalam penelitian sekarang tidak semua indikator berpengaruh signifikan dan positif dan juga terdapat *trimming teory* dimana salah satu variabel harus dihilangkan dan dilakukan pengujian ulang sedangkan pada penelitian terdahulu semua variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan teknik sampling menggunakan *total sampling* dan jumlah sample 32 responden.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan tinjauan pustaka, penelitian ini berusaha untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh tiga variabel independen yaitu kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi. Penyusunan kerangka konseptual pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan alur berfikir dalam menyusun

hipotesis penelitian dan pembahasan penelitian seperti tampak pada Gambar 2.2. Mengacu pada Gambar 2.2 dapat dijelaskan bahwa kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan sebagai konstruk pertama dan konstruk kedua dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Kompensasi merupakan sebuah komponen penting dalam hubungannya dengan karyawan. Sesuai dengan pendapat Rivai (2004:357) Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Hal ini berarti kompensasi yang diberikan perusahaan mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Angga Putra Samudra (2014) menyatakan bahwa kompensasi finansial (X) memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja (Y). Hal ini berarti apabila kompensasi yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kontribusi karyawan terhadap perusahaan, maka kinerja karyawan akan meningkat. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Beban kerja seorang karyawan akan mempengaruhi kerjanya, hal ini karena apabila seseorang menerima pekerjaan yang berlebihan maka karyawan akan merasa jenuh dengan pekerjaannya, sehingga karyawan akan memberikan respon yang negatif bagi perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Yurasti (2014) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga dari uraian tersebut hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan segala bentuk aktivitas yang harus dikerjakan dengan baik oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Jaman Adi Putra (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Berdasarkan uraian - uraian diatas maka diajukan hipotesis secara simultan adalah:

H4 : Kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian adalah upaya kegiatan menyusun pengetahuan (*knowledge*) dan atau membangun suatu ilmu (*science*) dengan menggunakan metode dan teknik tertentu sesuai prosedur sistematis (Sedarmayanti dan Hidayat, 2002:30). Rancangan penelitian merupakan gambaran atau deskripsi yang detail tentang komponen penelitian, sehingga rancangan penelitian dapat digunakan sebagai petunjuk dalam melaksanakan suatu penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang akan membuktikan hubungan antara variabel bebas atau independen yaitu kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Penelitian ini menjelaskan hubungan antara satu variabel dan variabel lainnya.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember yang berjumlah 32 orang.

3.2.2 Sampel

Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Total Sampling*. Artinya, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007) yaitu sejumlah 32. Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data merupakan sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini termasuk ke dalam jenis data kuantitatif yang diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematik atau statistik.

3.3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Data primer dalam hal ini adalah identitas responden dan data pendapat responden selama bekerja di rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, yang dalam hal ini meliputi kompensasi, beban kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, beberapa teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Penyebaran Angket (*Quisioner*)

Merupakan daftar pernyataan untuk dijawab oleh responden yaitu karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Kuisisioner tersebut berisi pernyataan yang berkaitan dengan elemen-elemen kompensasi dan beban kerja serta berkaitan dengan kinerja karyawan.

b. Wawancara (*interview*)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada responden. Metode wawancara ini dilakukan disela-sela pengisian kuisisioner kepada para responden dengan tujuan menggali dan mendalami penilaian kinerja karyawan terhadap kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan.

- c. Melalui pustaka teori, yakni dari buku-buku yang ada kaitannya dengan variabel penelitian, dan masalah yang diteliti. Selain itu juga melalui pustaka hasil penemuan, yakni: skripsi, tesis, artikel jurnal, dan internet.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:32). Berdasarkan uraian permasalahan yang telah di bahas sebelumnya, dalam mengukur kinerja karyawan, maka variabel-variabel yang diteliti adalah :

- a. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas yang sifatnya tidak dapat berdiri sendiri serta menjadi perhatian utama peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y).

- b. Variabel Bebas (Independen Variabel)

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat, baik itu secara positif atau negatif, serta sifatnya dapat berdiri sendiri. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kompensasi (X_1), beban kerja (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur dan menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasikan *construct* untuk melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Pengertian operasional variabel dan indikator empiris disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Definisi Operasional Indikator Variabel	Pengukuran
1	X_1 : Kompensasi	Merupakan segala sesuatu yang diterima oleh pegawai berupa gaji, upah, insentif, bonus, premi, pengobatan, asuransi dan lain-lain yang sejenis yang di bayar langsung oleh instansi rumah sakit (Husein Umar, 2007:16) kepada karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.	a. Gaji b. Upah c. Premi d. Asuransi	Imbalan yang di berikan oleh pemberi kerja kepada pegawai, yang penerimaannya bersifat rutin Pembayaran yang diberikan kepada pegawai dengan lamanya jam kerja Sesuatu yang diberikan sebagai hadiah atau derma atau sesuatu yang dibayarkan ekstra sebagai pendorong atau perancang atau sesuatu pembayaran tambahan di atas pembayaran normal Penanggulangan risiko atas kerugian dan kehilangan manfaat kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.	Skala Interval 1-5 dengan teknik <i>Likert Scale</i>

dilanjutkan ke halaman 40

Lanjutan Tabel 3.1 Halaman 39

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Definisi Operasional Indikator Variabel	Pengukuran
2.	X ₂ . Beban Kerja	Sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit instansi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhini, 2010:16) kepada karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.	a. Sikap Kerja	Merupakan tugas-tugas yang bersifat fisik yang dilakukan karyawan di RSD dr. Soebandi	Skala Interval 1-5 dengan teknik <i>Likert Scale</i>
			b. Emosi	Merupakan tugas-tugas yang bersifat mental tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya	
			c. Psikis	Merupakan motivasi, persepsi, kesehatan, kepercayaan, keinginan, karyawan di RSD dr. Soebandi.	
3.	X ₃ . Kualitas Pelayanan	Merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi rumah sakit guna memenuhi harapan konsumen (Kotler, 2002:83), yakni karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember dan pasien di RSD dr. Soebandi.	a. Tangibles	Keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern	Skala Interval 1- 5 dengan teknik <i>Likert Scale</i>
			b. Reliability	Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti	

dilanjutkan ke halaman 41

Lanjutan Tabel 3.1 Halaman 40

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Definisi Operasional Indikator Variabel	Pengukuran
				perusahaan memberikan pelayanan (jasa) secara tepat sejak saat pertama (<i>right in the firts time</i>)	
			c. Competence	Pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan atau keterampilan	
			d. Courtesy	Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani	
			e. Security	Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan karyawan.	
4.	Y: Kinerja Karyawan	Merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan	a. Kualitas	Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan karyawan	Skala Interval 1-5 dengan teknik <i>Likert Scale</i>

dilanjutkan ke halaman 42

Lanjutan Tabel 3.1 Halaman 41

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Definisi Operasional Indikator Variabel	Pengukuran
			b. Kuantitas	Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan	
			c. Ketepatan Waktu	Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia	
			d. Efektifitas	Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya	
			e. Kemandirian	Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja.	

Sumber: adaptasi dari Wilson (2012), Umar (2007), Dhini (2010), Rivai dan Basri (2005), The Word Press (2001), dikembangkan pada penelitian ini.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel X_1 (Kompensasi), variabel X_2 (Beban Kerja), variabel X_3 (Kualitas Pelayanan), dan variabel Y (Kinerja Karyawan) yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan variable yang akan diukur kemudian variable tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Kriteria dalam skala *Likert* (Malholtra, 2003:62) yang digunakan berupa angka-angka yang mengandung arti tingkatan. Rentang skala yang digunakan untuk mengukur derajat sangat tidak setuju atau sangat setuju untuk setiap indikator variabel dalam penelitian ini adalah 1 (satu) sampai 5 (lima) yaitu dengan tingkatan pembobotan sebagai berikut:

- | | | |
|----|-----------------------------|---------|
| a. | Jawaban sangat tidak setuju | skor: 1 |
| b. | Jawaban tidak setuju | skor: 2 |
| c. | Jawaban cukup setuju | skor: 3 |
| d. | Jawaban setuju | skor: 4 |
| e. | Jawaban sangat setuju | skor: 5 |

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas yaitu sebaran data yang akan dianalisis, untuk melihat apakah asumsi normalitas dapat terpenuhi sehingga dapat diolah lanjut untuk permodelan analisis regresi linier berganda. Tujuan dari uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam regresi dan korelasi variable dependen dan independen atau kedua – duanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Santosos, 2004:212). Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *Shapiro-Wilk* dengan menetapkan taraf signifikansi (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variable dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas (Prayitno, 2010:71). Kriteria pengujian dengan melihat besaran *Shapiro-Wilk* adalah sebagai berikut :

- a. Jika taraf signifikansi (α) > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.
- b. Jika taraf signifikansi (α) < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Instrumen

Data mempunyai kedudukan yang penting dalam suatu penelitian karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian data untuk mendapatkan mutu yang baik. Benar – tidaknya tergantung instrument pengumpulan data. Sedangkan instrument yang baik harus memiliki dua persyaratan yaitu validitas dan reabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Oleh sebab itu, uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner (Ghozali, 2007:45). Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, memakai rumus korelasi *product moment* (Umar, 2008:53):

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

Dimana :

- r : korelasi item dengan total variabel
 X : skor item
 Y : skor total variabel
 n : jumlah sampel

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *pearson product moment*. Dalam penelitian ini digunakan asumsi bahwa nilai korelasi dengan metode *pearson product moment* tinggi maka dikatakan valid. Criteria validitas untuk setiap item adalah jika $r > \alpha$, dengan taraf signifikan 5% berarti item valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keandalan dan keajegan alat pengumpulan data (instrument) yang digunakan. Uji reliabilitas

instrumen dilakukan dengan rumus alpha (α). Metode mencari reliabilitas internal yaitu dengan menganalisis reliabilitas alat ukur dari suatu pengukuran (Riduwan, 2011:220). Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Uji reliabilitas dengan menggunakan metode *cronbach's alpha*, suatu instrument dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari 0,60 (Prayitno, 2010:97), dengan rumus:

$$\alpha = \frac{(K)Cov/Var}{1+(K-1)Cov/Var}$$

Keterangan :

- α = alpha
- K = jumlah butir dalam skala
- Cov = rerata kovarians diantara butir
- Var = rerata varians dari butir

Setelah menilai *alpha*, selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas. Instrument yang dipakai dalam variabel diketahui handal (*reliabel*) apabila memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2002:42). Jika koefisien reliabilitas dalam penelitian 0,6 atau lebih sehingga *Cronbach's Alpha* (α) $\geq 0,6$ maka reliabilitas diterima dan item atau indikator reliabelitas.

3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan di rumah sakit daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Adapun persamaan regresi linear berganda adalah:

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

Keterangan:

- Y = variabel dependen (kinerja karyawan)
- a = konstanta
- X₁ = variabel independen (kompensasi)
- X₂ = variabel independen (beban kerja)
- X₃ = variabel independen (kualitas pelayanan)

- b_1 = koefisien regresi variabel X_1 (kompensasi)
- b_2 = koefisien regresi variabel X_2 (beban kerja)
- b_3 = koefisien regresi variabel X_3 (kualitas pelayanan)
- e = variabel lain yang tidak diteliti dan dimasukkan dalam model

3.10 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model regresi linier berganda dan sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yaitu:

a. Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen atau variabel bebas. Jika terjadi korelasi antara independen (Ghozali, 2005:91) pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu sebagai berikut :

1. Mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) disekitar angka Satu
2. Mempunyai angka TOLERANCE mendekati angka 1 (satu)
3. Koefisien korelasi antara variabel haruslah lemah (dibawah 0,5)

Pengujian ini dilakukan dengan cara menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen. Jka variabel-variabel independen saling berkorelasi (diatas 0,9) dan nilai (R kuadrat) yang dihasilkan oleh estimasi model regresi empiris sangat tinggi, dan nilai tolance $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ maka mengindikasikan adanya multikolinieritas (Ghozali, 2005:92). Uji multikolinieritas ini ditetapkan pada persamaan yang memasukan beberapa variabel bebas secara bersama – sama. Persamaan tersebut adalah persamaan yang menguji variabel kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya, artinya setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda akibat perubahan dalam kondisi yang melatar belakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model (Hanke dan Reittsch dalam Kuncoro, 2007:96). Masalah ini

muncul bersumber dari variasi data *cross section* yang digunakan. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan *gletsjer test*. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika probabilitas signifikan diatas 5% maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Dimana langkah-langkah dari metode *gletsjer test* adalah:

1. Estimasi model dengan menghitung residualnya ϵ
2. Melakukan regresi nilai absolute residual $|e_i| = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + u$
3. Menentukan ada tidaknya heteroskedastisitas dalam uji statistik, untuk menguji hipotesis: $H_0: \alpha = 0$ dan $H_a: \alpha \neq 0$

Jika nilai signifikansi $> \alpha$, maka dalam model terjadi homoskedastisitas.

Jika nilai signifikansi $< \alpha$, maka dalam model terjadi heteroskedastisitas.

3.11 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk memperoleh kebenaran atas apa yang telah di hipotesiskan dalam bab tinjauan pustaka. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti, dimana jawaban tersebut masih bersifat lemah, dan perlu dilakukan pengujian secara empiris kebenarannya dengan menggunakan pembuktian statistic. Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah uji regresi parsial dan uji regresi simultan. Uji hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen (kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Langkah-langkah pengujiannya adalah:

- a. Perhitungan nilai t

$$t = \frac{b}{Se_b}$$

Keterangan:

t = besarnya t hitung

b = koefisien regresi

Seb = standart error koefisien regresi

- b. Merumuskan hipotesis

Hipotesis 1 : $H_0 = b_1 \leq 0$, kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_a = b_1 > 0$, kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 2 : $H_o = b_2 \leq 0$, beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_o = b_2 > 0$, beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 3 : $H_o = b_3 \leq 0$, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_o = b_3 > 0$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Penentuan tingkat signifikansi α

Aplikasi dari ahli ekonometrika umumnya menentukan nilai α pada tingkat 1%, 5%, atau maksimum 10%. Dalam penelitian ini menggunakan α 5%.

d. Kriteria pengujian

Uji hipotesis yang digunakan adalah uji satu sisi

- 1) Jika t hitung $>$ t tabel, maka H_o ditolak. Artinya variabel bebas (independen) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen).
- 2) Jika t hitung $<$ t tabel, maka H_o diterima. Artinya variabel bebas (independen) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

e. Penarikan kesimpulan

Merupakan penetapan keputusan dalam hal penerimaan atau penolakan hipotesis nol sesuai dengan kriteria pengujian.

Uji hipotesis yang selanjutnya adalah uji F yang bertujuan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat.

a. Perhitungan nilai F

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

Keterangan:

F = pengujian simultan

R² = koefisien determinasi

k = banyaknya variabel

n = banyaknya sampel

b. Merumuskan hipotesis

Ho = tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas (kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan)

Ha = terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas (kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan)

c. Penentuan tingkat signifikansi α

Aplikasi dari ahli ekonometrika umumnya menentukan nilai α pada tingkat 1%, 5%, atau maksimum 10%. Dalam penelitian ini menggunakan α 5%.

d. Kriteria pengujian

1) Jika F hitung > F tabel, maka Ho ditolak, artinya secara simultan variabel kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan memiliki minimal satu variabel yang dapat mempengaruhi secara positif dan signifikan kinerja karyawan.

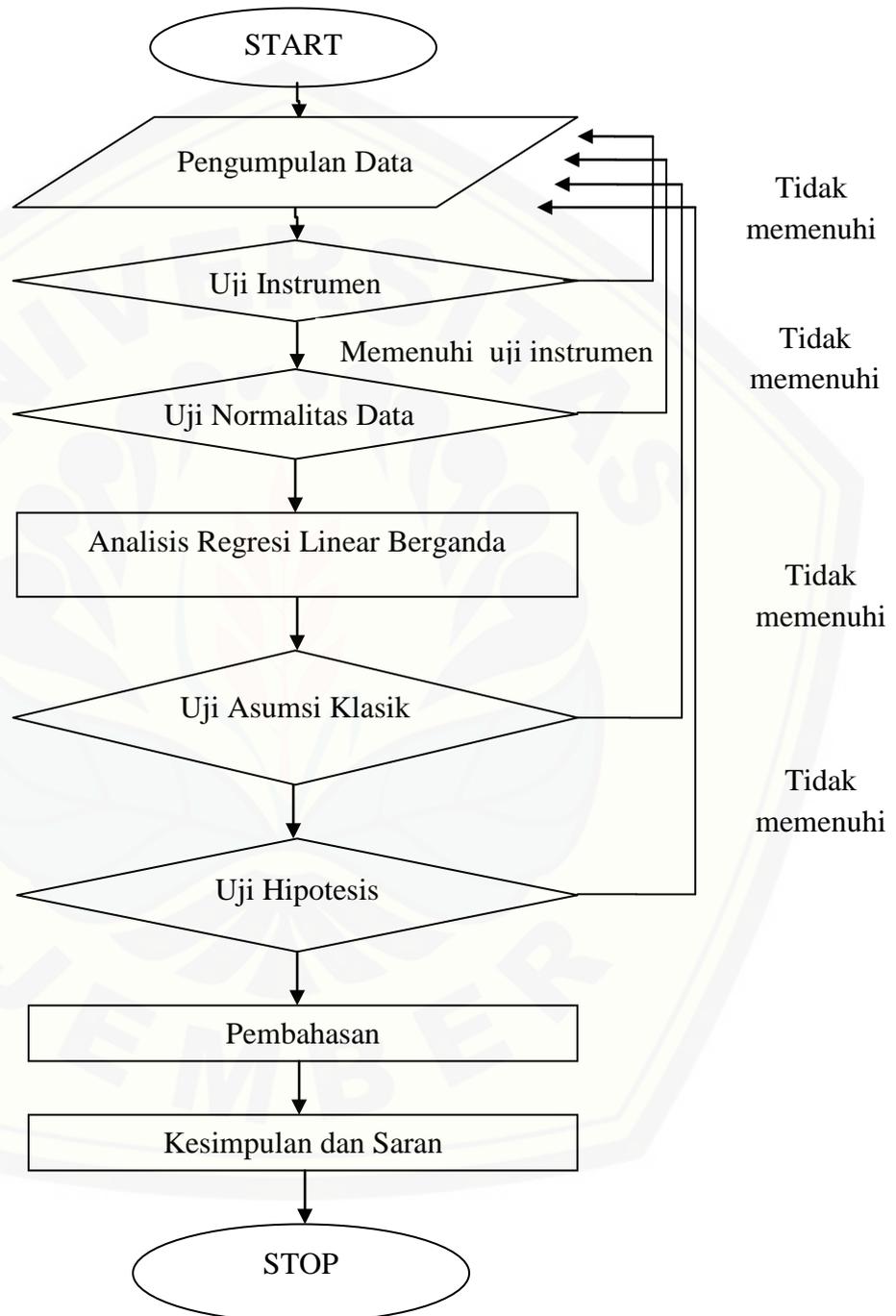
2) Jika F hitung < F tabel, maka Ho diterima, artinya secara simultan variabel kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan tidak dapat mempengaruhi secara positif dan signifikan kinerja karyawan.

e. Penarikan kesimpulan

Merupakan penetapan keputusan dalam hal penerimaan atau penolakan hipotesis nol sesuai dengan kriteria pengujian.

3.12 Kerangka Pemecahan Masalah

Berdasarkan metode analisis data, kerangka pemecahan masalah penelitian ini dapat dilihat pada gambar bagan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

- a. Start, yaitu tahap awal atau persiapan sebelum melakukan penelitian terhadap masalah yang dihadapi.
- b. Pengumpulan data, yaitu tahap dimana peneliti melakukan pengumpulan data yang diperlukan untuk mendukung kelengkapan sebuah penelitian.
- c. Uji instrumen terdiri dari Uji validitas untuk mengetahui layak tidaknya suatu instrument untuk digunakan dan uji reliabilitas, untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas nilai hasil pengukuran tertentu.
- d. Uji normalitas data, yaitu tahap dimana untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.
- e. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Untuk menghitung pengaruh variabel bebas dan variabel terikat, serta menerangkan sejauh mana variabel independen menerangkan dependen.
- f. Uji asumsi klasik, yaitu tahap dimana dilakukannya pendugaan parameter adanya multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hal-hal tersebut merupakan suatu pelanggaran yang terjadi pada sebuah penelitian. Apabila terjadi pelanggaran tersebut maka harus ada perbaikan dan kembali lagi pada tahap analisis regresi linier berganda.
- g. Melakukan uji hipotesis (uji t dan uji f) untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maupun simultan.
- h. Pembahasan, melakukan pembahasan dari hasil pengolahan data.
- i. Kesimpulan dan saran, mengambil suatu kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan.
- j. Stop, menunjukkan penyelesaian dan berakhirnya penelitian yang dilakukan.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil studi dan pembahasan tentang pengaruh kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut

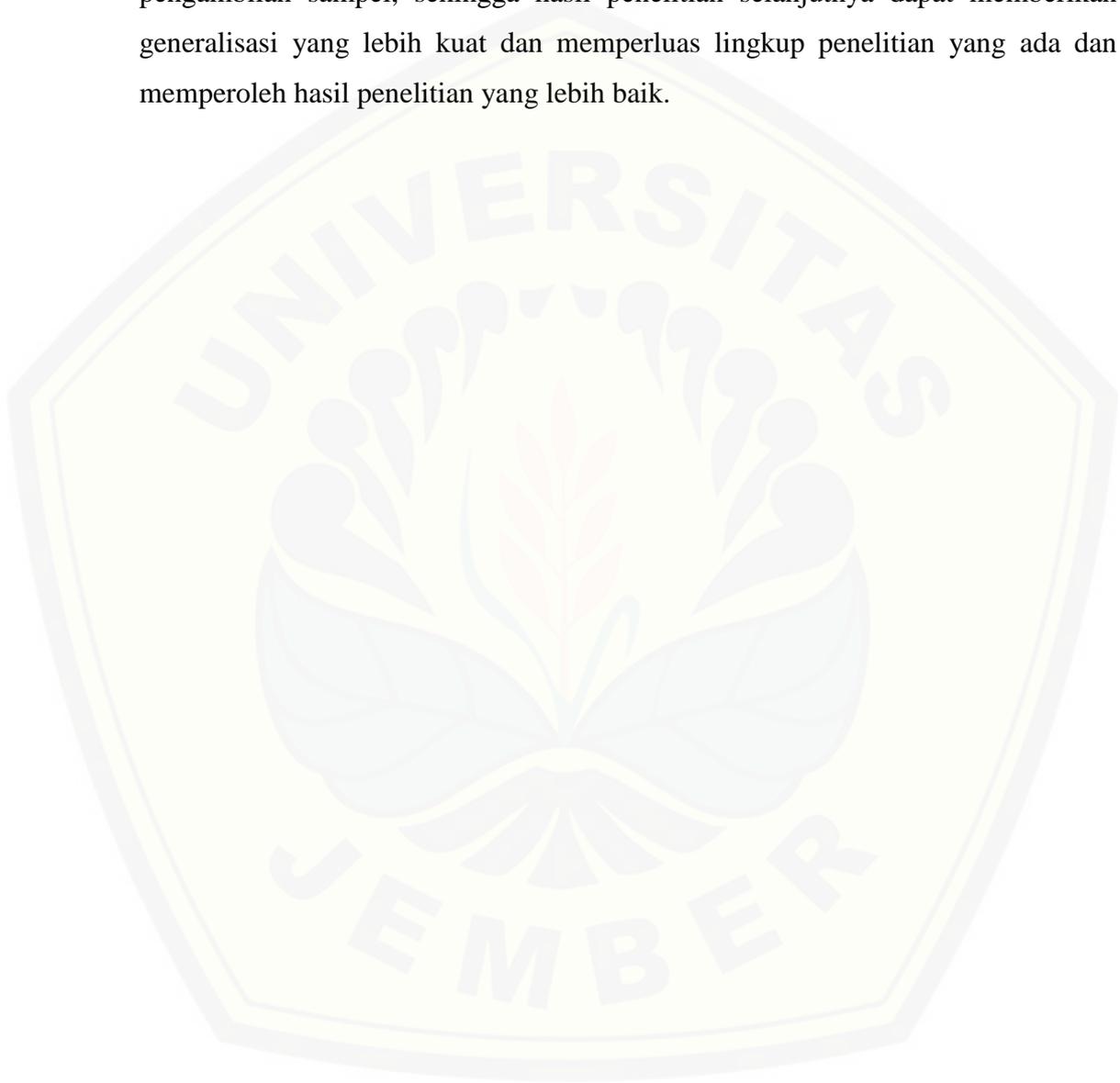
- a. Kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember dengan taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,561 terhadap variabel kinerja karyawan.
- b. Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember dengan taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,588 terhadap variabel kinerja karyawan.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember dengan arah positif dengan taraf signifikansinya yaitu sebesar 0,000 terhadap variabel kinerja karyawan. Jadi semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi rumah sakit akan semakin meningkatkan kinerja karyawan.
- d. Kompensasi, beban kerja, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan tenaga administrasi di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka disampaikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi kepentingan instansi dan kepentingan penelitian selanjutnya:

- a. Pihak Manajemen Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember diharapkan dapat lebih menyesuaikan dan mengembangkan kompensasi yang diberikan agar karyawan dapat lebih bersemangat dalam bekerja.

- b. Pihak Manajemen Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember diharapkan lebih memperhatikan kualitas pelayanan terhadap karyawan agar dapat berkerja lebih optimal.
- c. Bagi para peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan metode dalam pengambilan sampel, sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan generalisasi yang lebih kuat dan memperluas lingkup penelitian yang ada dan memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Komarudin. 1996. *Dasar - dasar Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Algifari. 2003. *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis, edisi 2*, AMP YKPN, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wilson, Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Cahyono, Budhi dan Suharto. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah*. Jurnal. JRBI Vol. 1. Yogyakarta.
- Dhania, Dhini Rama. (2010). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Medical Representatif di Kota Kudus)*. Vol. 1 No. 1. Kudus : Universitas Maria Kudus.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomez dan Mejia et, al,. 1995. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadari, Nawawi. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: UGM Press.
- Husein, Umar. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lely, Sri Wahyu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*. Tidak dipublikasikan. Diktat Kuliah. Jember: Universitas Jember

- Malhotra, N.K. & Birks, D.F. 2003. *Marketing Research: An Applied Approach*. London :Orientation. Prentice Hall.
- Mathis Robert L. dan Jackson John H. 2006. *Human Resource Management*, alih bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Rao, Purba. 1996. "Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis". *The Asian Manager*: February-March, hal 28-32.
- Riniwati, Harsuko. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja Pendekatan Pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- Rivai dan Basri. 2004. *Manfaat Penilaian Kinerja*. Jurnal <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2004/04/penilaian-kinerja-karyawan-definisi.html>
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Penerbit Indeks Kelompok Gramedia.
- Robert L. Mathis & John H. Jackson. 2006. *Human Resources Management*, Edisi sepuluh, Penerbit Salemba Empat.
- Schuler, R dan Suzan E. Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menghadapi Abad 21*, Edisi Keenam, Jilid 2, Alih Bahasa: Abdul Rosyid dan Peter Remy Pasla, Editor: Yani Sumiharti, Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S.P. 1995. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Singgih, Santoso. 2004. *Menguasai Statistik Di Era Informasi Dengan SPSS 14*. Jakarta: PT. ELEX Media Komputindo.

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Perumus. 2012. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi*. Jember : Jember University Press.
- Umar, Husen. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal Rivai & Ahmad Fawzi Mohd Basri. 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijono S (2010). *Psikologi Industri & organisasi; dalam suatu bidang psikologi sumber daya manusia*, Jakarta: Kencana

LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN**KUISIONER PENELITIAN**

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Karyawan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember

Di

Tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini ditujukan untuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Adapun judul dari skripsi yang saya buat adalah **“Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Administrasi Di Rawat Inap Dan Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember”**. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan saudara untuk meluangkan waktunya mengisi kuisisioner ini dengan jujur. Informasi yang saudara berikan hanya untuk kepentingan terbatas, dalam artian untuk kepentingan penelitian saja.

Informasi yang Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I dapat dijamin kerahasiaannya serta sangat berarti untuk kesuksesan penelitian. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih.

Peneliti

Honey Desy Arristra
NIM. 120810201197

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomer Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Nama : (boleh diisi boleh tidak diisi)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita) *coret yang tidak perlu
4. Usia : (tahun)
5. Jabatan :
6. Lama Bekerja :

1. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pertanyaan – pertanyaan berikut ini mohon diisi dengan benar dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berikan tanda centang (\checkmark) pada salah satu kolom di setiap pernyataan sesuai yang Anda alami dan rasakan selama ini.
3. Setiap jawaban pada pernyataan akan diberi skor sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1
Tidak Setuju (TS)	: 2
Cukup Setuju (CS)	: 3
Setuju (S)	: 4
Sangat Setuju (SS)	: 5

2. DAFTAR PERNYATAAN

1. Kompensasi

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya menerima gaji yang sesuai dengan upah minimum regional Kabupaten Jember.					
2.	Saya menerima upah yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan.					
3.	Apabila Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sesuai dan tepat waktu, maka instansi memberikan bonus (penghargaan) kepada Saya.					
4.	Saya merasa terjamin dalam bekerja dengan adanya asuransi.					
5.	Instansi mempunyai sarana dan prasarana rumah sakit yang memadai.					

2. Beban Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					
2.	Saya bersedia lembur apabila pekerjaan belum selesai.					
3.	Saya sanggup menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan atasan.					
4.	Saya mengetahui hak dan tanggung jawab dari pekerjaan yang dilakukan.					
5.	Saya merasa bosan dan lelah dengan pekerjaan Saya					

3. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Sarana yang tersedia di dalam rumah sakit sudah memadai dan modern.					
2.	Seluruh peralatan yang digunakan untuk kepentingan administrasi pasien dapat digunakan dengan baik.					
3.	Saya bersedia menolong dan melayani pasien yang membutuhkan dengan baik.					
4.	Saya merasa aman melakukan berbagai pelayanan kepada pasien di dalam rumah sakit.					
5.	Saya menangani pasien dengan ramah dan penuh perhatian.					

4. Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa bahwa hasil kerja yang Saya kerjakan telah sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku di instansi.					
2.	Saya selalu bertanggung jawab terhadap hasil kerja yang dibebankan kepada Saya.					
3.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan Saya sesuai dengan ketentuan instansi.					
4.	Saya selalu taat terhadap apa yang Saya sepakati dengan instansi.					
5.	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab Saya.					
6.	Saya merasa memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah yang terjadi.					

LAMPIRAN 2. HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
1	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	2	4	2	16	3	4	4	4	5	20	3	2	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	1	4	4	17	4	4	2	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2	22
5	5	5	2	5	5	22	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
7	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	2	4	4	4	4	18	4	4	5	4	4	2	23
8	5	5	2	4	4	20	4	2	2	4	5	17	5	4	5	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23
9	4	4	1	4	4	18	4	3	4	5	4	20	3	4	5	3	5	20	5	5	5	4	5	4	28
10	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	4	25
11	4	4	2	5	5	20	4	2	1	5	4	16	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	2	3	4	21	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
14	1	4	1	4	3	13	4	5	2	4	4	19	3	3	5	4	4	19	4	4	4	3	4	3	22
15	2	4	2	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	2	5	4	19	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	5	4	26
17	2	3	2	4	4	15	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	5	4	25
18	4	4	2	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	2	25
19	3	4	5	4	5	21	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2	22
20	1	2	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	2	3	4	17	5	4	2	3	4	18	3	4	5	3	5	20	4	5	4	4	5	4	26
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	4	25
24	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	30
25	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	4	4	25
27	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	29
28	4	3	2	3	2	14	4	3	2	4	4	17	3	2	4	3	4	16	2	3	4	4	4	3	20
29	4	4	2	4	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	4	20	5	4	4	5	5	5	28
30	4	4	2	4	4	18	4	3	2	3	4	16	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	4	29
32	4	4	1	4	4	17	5	4	3	5	5	22	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24



LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.665**	.140	.262	.251	.672**
	Sig. (2-tailed)		.000	.443	.147	.165	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X1.2	Pearson Correlation	.665**	1	.179	.427*	.501**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000		.326	.015	.004	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X1.3	Pearson Correlation	.140	.179	1	.283	.435*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.443	.326		.116	.013	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X1.4	Pearson Correlation	.262	.427*	.283	1	.522**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.147	.015	.116		.002	.001
	N	32	32	32	32	32	32
X1.5	Pearson Correlation	.251	.501**	.435*	.522**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.165	.004	.013	.002		.000
	N	32	32	32	32	32	32
X1	Pearson Correlation	.672**	.725**	.656**	.555**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	32	32	32	32	32	32

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

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.422*	.214	.302	.151	.558**
	Sig. (2-tailed)		.016	.240	.094	.409	.001
	N	32	32	32	32	32	32
X2.2	Pearson Correlation	.422*	1	.392*	.261	.149	.744**
	Sig. (2-tailed)	.016		.026	.149	.417	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X2.3	Pearson Correlation	.214	.392*	1	.415*	.114	.794**
	Sig. (2-tailed)	.240	.026		.018	.535	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X2.4	Pearson Correlation	.302	.261	.415*	1	.358*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.094	.149	.018		.044	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X2.5	Pearson Correlation	.151	.149	.114	.358*	1	.392*
	Sig. (2-tailed)	.409	.417	.535	.044		.027
	N	32	32	32	32	32	32
X2	Pearson Correlation	.558**	.744**	.794**	.656**	.392*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.027	
	N	32	32	32	32	32	32

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

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.500**	.301	.520**	.161	.694**
	Sig. (2-tailed)		.004	.094	.002	.378	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.2	Pearson Correlation	.500**	1	.336	.344	.459**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.004		.060	.054	.008	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.3	Pearson Correlation	.301	.336	1	.228	.549**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.094	.060		.210	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.4	Pearson Correlation	.520**	.344	.228	1	.178	.626**
	Sig. (2-tailed)	.002	.054	.210		.331	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.5	Pearson Correlation	.161	.459**	.549**	.178	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.378	.008	.001	.331		.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3	Pearson Correlation	.694**	.808**	.611**	.626**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32

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

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.713**	.591**	.608**	.515**	.513**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.003	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.2	Pearson Correlation	.713**	1	.633**	.551**	.739**	.480**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.005	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.3	Pearson Correlation	.591**	.633**	1	.754**	.638**	.406*	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.021	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.4	Pearson Correlation	.608**	.551**	.754**	1	.693**	.652**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.5	Pearson Correlation	.515**	.739**	.638**	.693**	1	.627**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.6	Pearson Correlation	.513**	.480**	.406*	.652**	.627**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.003	.005	.021	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y	Pearson Correlation	.843**	.832**	.675**	.771**	.728**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

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

LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS

1. Kompensasi (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	6

2. Beban Kerja (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	6

3. Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	6

4. Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

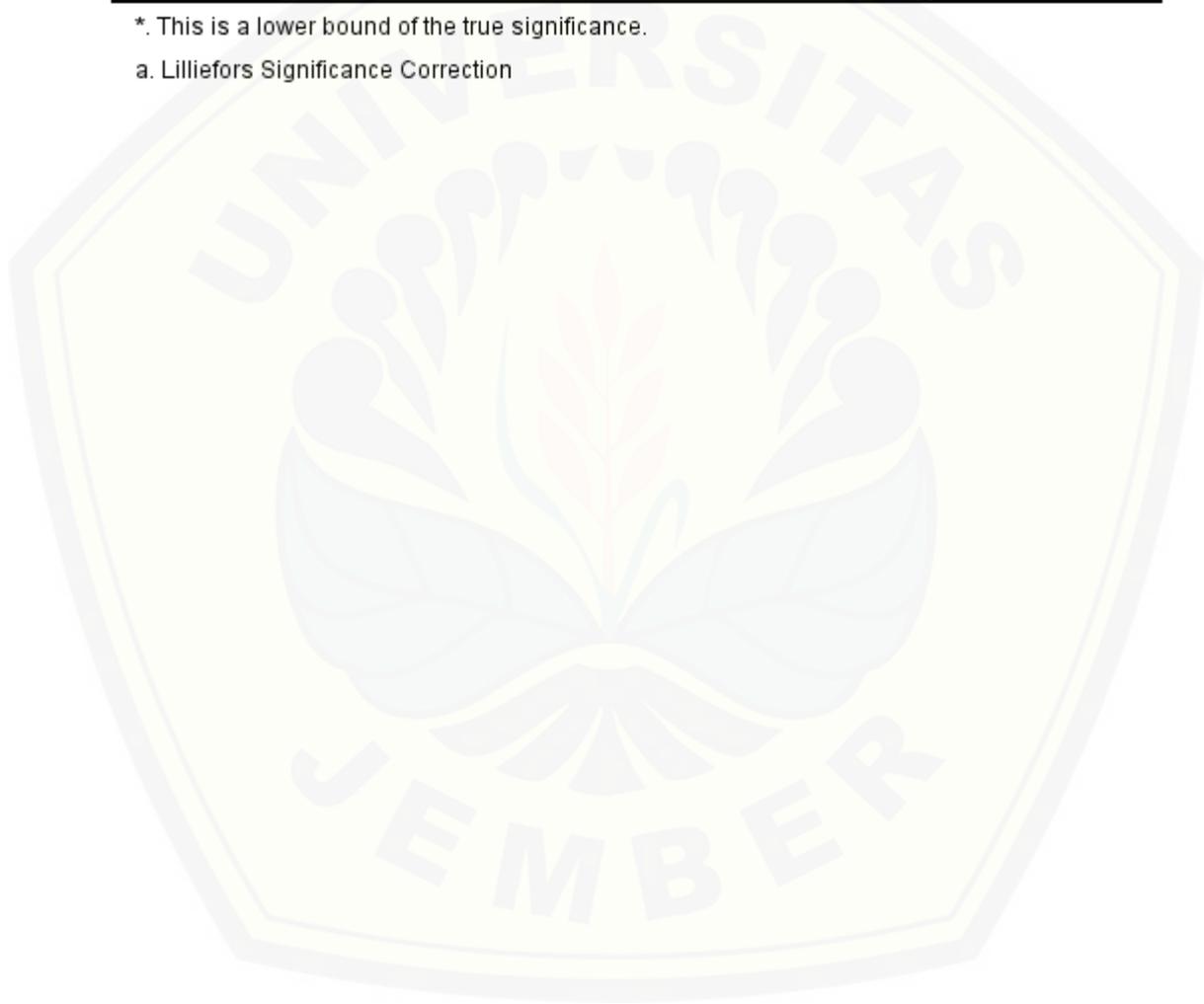
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	7

LAMPIRAN 5. HASIL NORMALITAS DATA**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kompensasi	.144	32	.091	.975	32	.661
Beban Kerja	.172	32	.017	.952	32	.161
Kualitas Pelayanan	.128	32	.200 [*]	.955	32	.205
Kinerja	.145	32	.087	.949	32	.135

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

a. Lilliefors Significance Correction



LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**(Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji F, dan Uji t)**

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.068	3.673		1.380	.179
X1	.082	.140	.089	.588	.561
X2	.093	.170	.084	.548	.588
X3	.817	.200	.640	4.083	.000

a. Dependent Variable: Y

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.068	3.673		1.380	.179		
X1	.082	.140	.089	.588	.561	.724	1.381
X2	.093	.170	.084	.548	.588	.710	1.408
X3	.817	.200	.640	4.083	.000	.673	1.486

a. Dependent Variable: Y

Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejtser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6.939E-18	3.673		.000	1.000
X1	.000	.140	.000	.000	1.000
X2	.000	.170	.000	.000	1.000
X3	.000	.200	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.976	3	39.659	10.834	.000 ^b
	Residual	102.492	28	3.660		
	Total	221.469	31			

a. Dependent Variable: Y

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

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.068	3.673		1.380	.179
	X1	.082	.140	.089	.588	.561
	X2	.093	.170	.084	.548	.588
	X3	.817	.200	.640	4.083	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	32	13.00	25.00	18.9375	22.88419
X2	32	16.00	25.00	19.9062	22.40107
X3	32	16.00	25.00	20.5000	22.09454
Y	32	20.00	30.00	25.2188	22.67285
Valid N (listwise)	32				

LAMPIRAN 7. TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (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
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
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
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

LAMPIRAN 8. TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688