

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan industri jasa pengiriman barang akhir-akhir ini semakin pesat karena permintaan konsumen yang semakin meningkat pula. Hal ini menimbulkan semakin bertambahnya perusahaan yang memasuki pasar jasa untuk dapat bersaing dan bertahan. Menghadapi fenomena banyaknya jasa pengiriman barang yang sejenis dengan selera konsumen yang mudah berganti serta kualitas jasa yang beragam, terlebih munculnya pesaing-pesaing baru yang berdampak semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman barang yang menawarkan kualitas pelayanan yang beragam. Kondisi demikian membuat pelanggan dihadapkan kepada berbagai alternatif pilihan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sementara di pihak perusahaan menimbulkan iklim persaingan yang semakin tinggi dalam mendapatkan serta mempertahankan konsumen/pelanggan.

Menurut (Purwanti, 2008), dalam bisnis ekspedisi sebagian besar sudah dikenal nama-nama seperti TIKI, ESL, JNE serta perusahaan yang sudah lama sekali mengurus jasa pengiriman mulai surat sampai dengan paket barang yang merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yaitu Pos Indonesia. Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi menyebabkan persaingan bisnis di pasar jasa kiriman barang dan paket dokumen ini menjadi ketat. Perusahaan tersebut berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik untuk menarik konsumen yang sebanyak-banyaknya.

Selain menjanjikan pelayanan yang terbaik, berbagai perusahaan jasa pengiriman juga berupaya menghadirkan berbagai produk inovatif jasa layanan pengiriman barang maupun paket dokumen. Perusahaan jasa pengiriman juga membuat pelanggan bebas menentukan berbagai pilihan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Oleh karena itu perusahaan jasa pengiriman semakin bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Jasa pengiriman akhir-akhir ini berkembang dengan pesat dan memiliki banyak pesaing di Indonesia, maka dari itu sbg salah satu perusahaan di bidang pengiriman maka PT. Pos Indonesia yang merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang harus memiliki pelayanan yang baik agar konsumen atau pelanggan puas. Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Salah satu kantor cabang berada di kota Semarang tepatnya di Jl. Pemuda No. 4. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Pos Besar Semarang dapat dilihat dari hasil suatu proses bisnis perusahaan. Dengan kata lain, mengacu pada kinerja suatu perusahaan tersebut. Kinerja perusahaan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk pencapaian tujuan perusahaan secara legal, dan tidak melanggar

hukum, serta tidak bertentangan dengan moral dan etika menurut (Rivai & Basri, 2004: 16).

Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Menurut Chariri dan Ghozali pada (Pramundityo, 2013: 44) bahwa kinerja perusahaan bisa diukur dengan menggunakan informasi keuangan atau juga menggunakan informasi non keuangan. Informasi non keuangan ini dapat berupa kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Berikut ini merupakan data jumlah keluhan pelanggan dari tahun 2016 -2018 pada Kantor Pos Besar Semarang. Keluhan pelanggan tersebut bisa terjadi dikarenakan kerusakan, kehilangan maupun keterlambatan barang kiriman. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai macam sebabnya, karena dalam kegiatan proses pengiriman barang dari satu wilayah ke wilayah yang lain tidak selalu sesuai yang diinginkan. Berikut adalah tabel jumlah keluhan pelanggan selama tiga tahun terakhir :

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan Kantor Pos Besar Semarang Tahun 2016-2018

No	Tahun	Jumlah Keluhan Pelanggan
1	2016	1956
2	2017	1267
3	2018	3149

Sumber : PT. Pos Indonesia Area Regional IV Semarang

Tabel 1.1 menjelaskan tingkat keluhan dari pelanggan pada Kantor Pos Besar Semarang. Pada tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi pengurangan jumlah keluhan pelanggan sebesar 35,22% namun tergolong negatif karena masih terdapat

jumlah keluhan pelanggan yaitu sebanyak 1267. Sedangkan pada tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah keluhan pelanggan sebesar 148,53%. Hal ini merupakan suatu evaluasi bagi kinerja perusahaan bahwa pelayanan Kantor Pos Besar Semarang masih belum maksimal. Dari semua layanan yang diberikan Kantor Pos Besar Semarang, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang dapat diketahui dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Keluhan yang disampaikan kepada Kantor Pos Besar Semarang tersebut merupakan hasil dari kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan atas permasalahan barang kiriman yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut bisa membuat rasa kepercayaan pelanggan hilang dan pada akhirnya pelanggan tidak lagi memilih Kantor Pos Besar Semarang sebagai pilihan utama dalam hal pengiriman surat ataupun barang.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan Kantor Pos Besar Semarang maka perusahaan harus mengusahakan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang mereka miliki. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi berjalannya suatu perusahaan. Dalam mencapai tujuan suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan aspek yang harus diperhatikan dan dikaji lebih dalam. Karena jika terjadi kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia maka akan menimbulkan adanya gangguan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan potensi yang besar dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam menjalankan kegiatan operasional

suatu perusahaan. Kualitas sumber daya manusia dapat diukur menggunakan ukuran kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan (Handoko, 2008). Kinerja atau *performance* dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2007:67) adalah faktor kemampuan, yaitu karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka karyawan tersebut akan lebih mudah dalam mencapai kinerja yang diharapkan. Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor motivasi, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri seorang karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan akan mampu mencapai kinerja yang maksimal apabila karyawan tersebut memiliki motif berprestasi yang tinggi.

Dalam menjalankan operasional perusahaan tentu saja setiap perusahaan menginginkan karyawan yang memiliki kinerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya atau bahkan melebihi targetnya. Dengan dilakukannya penilaian kinerja terhadap karyawan, maka akan memberikan gambaran pada perusahaan seperti apa perilaku karyawan yang berkaitan dengan pekerjaannya serta informasi perihal penetapan kompensasi, pelatihan dan pengembangan, dan lain-lain. Seperti yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2006: 382), bahwa penilaian kinerja karyawan adalah proses mengevaluasi

seberapa baik karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan.

Dengan melakukan penilaian kinerja karyawan yang efektif, perusahaan mampu mengoptimalkan kompetensi karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan. Selain itu kinerja karyawan juga akan optimal karena karyawan lebih termotivasi untuk bekerja dengan lebih maksimal. Hal ini berlaku pula sebaliknya, penilaian kinerja karyawan yang tidak efektif akan memberikan banyak dampak negatif bagi perusahaan. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia juga telah melakukan evaluasi penilaian kinerja karyawan, berikut ini adalah tabel penilaian kinerja karyawan pada tahun 2019.

Tabel 1. 2 Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2019

No	Jabatan	Total nilai	%	Selisih dengan target (100%)	No	Jabatan	Total Nilai	%	Selisih dengan target (100%)
1	Staf Akuntansi	72,86	73%	27%	47	Staf Solusi Teknologi	86,23	86%	14%
2	Staf Akuntansi	72,86	73%	27%	48	Staf Solusi Teknologi	85,13	85%	15%
3	Staf Audit dan Mutu dan K3L	99,00	99%	1%	49	AE Penjualan	86,49	86%	14%
4	Staf Dukungan Umum	96,00	96%	4%	50	AE Penjualan	86,66	87%	13%
5	Staf Dukungan Umum	95,05	95%	5%	51	AE Penjualan	86,66	87%	13%
6	Staf Dukungan Umum	93,38	93%	7%	52	AE Penjualan	86,66	87%	13%
7	Staf Dukungan Umum	89,98	90%	10%	53	AE Penjualan	94,00	94%	6%
8	Staf Dukungan Umum	96,04	96%	4%	54	BM FASTER	82,33	82%	18%
9	Staf Dukungan Umum	92,73	93%	7%	55	Staff PPO	94,10	94%	6%
10	Staf Keuangan	92,70	93%	7%	56	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	64,97	65%	35%
11	Staf keuangan	93,30	93%	7%	57	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	65,22	65%	35%
12	Staf Keuangan	92,00	92%	8%	58	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	66,05	66%	34%

13	Staf Keuangan	93,30	93%	7%	59	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	65,79	66%	34%
14	Staf Keuangan	92,40	92%	8%	60	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	65,51	66%	34%
15	Staf SLPK (CS)	93,00	93%	7%	61	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	65,94	66%	34%
16	Staf SLPK (Petugas Pick up)	99,00	99%	1%	62	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	89,40	89%	11%
17	Staf SLPK (Petugas Entry)	99,00	99%	1%	63	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	72,10	72%	28%
18	Staf SLPK (Petugas Entry)	99,00	99%	1%	64	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	86,90	87%	13%
19	Staf SLPK (Petugas Entry)	99,00	99%	1%	65	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	79,92	80%	20%
20	Staf Pelayanan	94,00	94%	6%	66	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	74,00	74%	26%
21	Staf Pelayanan	94,00	94%	6%	67	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	89,99	90%	10%
22	Staf Pelayanan	90,00	90%	10%	68	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	80,22	80%	20%
23	Staf Pelayanan	95,40	95%	5%	69	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	90,04	90%	10%
24	Staf Pelayanan	92,50	93%	8%	70	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	96,40	96%	4%
25	Staf Pelayanan	94,00	94%	6%	71	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	96,02	96%	4%
26	Staf Pelayanan	92,50	93%	8%	72	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	99,00	99%	1%
27	Staf Pelayanan	85,60	86%	14%	73	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	86,90	87%	13%
28	Staf Pelayanan	95,10	95%	5%	74	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	95,93	96%	4%
29	Staf Pelayanan	92,00	92%	8%	75	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	84,84	85%	15%
30	Staf Pelayanan	91,40	91%	9%	76	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	91,97	92%	8%
31	Staf Pelayanan	91,60	92%	8%	77	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	96,60	97%	3%
32	Staf Pelayanan	92,00	92%	8%	78	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	91,44	91%	9%
33	Staf Giro dan FD	95,66	96%	4%	79	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	79,60	80%	20%
34	Staf Giro dan FD	88,99	89%	11%	80	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	91,58	92%	8%
35	Staf Giro dan FD	89,99	90%	10%	81	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	88,70	89%	11%
36	Staf Giro dan FD	93,66	94%	6%	82	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	88,70	89%	11%
37	Staf Giro dan FD	92,32	92%	8%	83	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	82,07	82%	18%
38	Staf PUPL	87,40	87%	13%	84	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	90,28	90%	10%

39	Staf PUPL	91,40	91%	9%	85	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	85,08	85%	15%
40	Staf PUPL	89,93	90%	10%	86	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	98,21	98%	2%
41	Staf PUPL	89,40	89%	11%	87	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	75,90	76%	24%
42	Staf PUPL	91,40	91%	9%	88	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	86,00	86%	14%
43	Staf PUPL	89,40	89%	11%	89	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	88,50	89%	12%
44	PKK	89,10	89%	11%	90	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	87,00	87%	13%
45	LE Gubernuran	88,74	89%	11%	91	Staf Gudang Warehouse Telkomsel	90,00	90%	10%
46	Staf Pelayanan	89,10	89%	11%	92	Staf Gudang Warehouse Telkomsel	90,00	90%	10%

Sumber: Bagian Personalia / SDM Kantor Pos Besar Semarang PT. Pos Indonesia Cabang Semarang.

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Kantor Pos Besar Semarang tergolong cukup. Penilaian kinerja yang digunakan Kantor Pos Besar Semarang yaitu menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*), berbentuk presentase target tercapai atau tidaknya target kinerja karyawan. Sistem ini dipakai perusahaan untuk membantu mengukur dan menentukan keberhasilan hasil kinerja terhadap sasaran setiap personal karyawan. KPI (*Key Performance Indicator*) mencakup kuantitas kerja, kualitas kerja dan tingkat kehadiran karyawan.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh manajer di bagian pengembangan sistem SDM, instansi menetapkan target penilaian kinerja berdasarkan KPI dari masing-masing karyawan adalah sebesar 100%. Ketercapaian target 100% artinya karyawan mampu memenuhi keseluruhan tugas yang dilimpahkan kepada mereka. Sedangkan fenomena pencapaian kinerja karyawan yang dapat dilihat pada tabel 1.2 dapat disimpulkan belum optimal karena hanya 7

karyawan yang mencapai penilaian kinerja sesuai dengan target yaitu 100%. Namun sisanya yaitu sebanyak 85 karyawan masih memiliki penilaian kinerja yang berada di bawah 100%, dengan selisih antara 35% sampai dengan 3% untuk mencapai target tersebut.

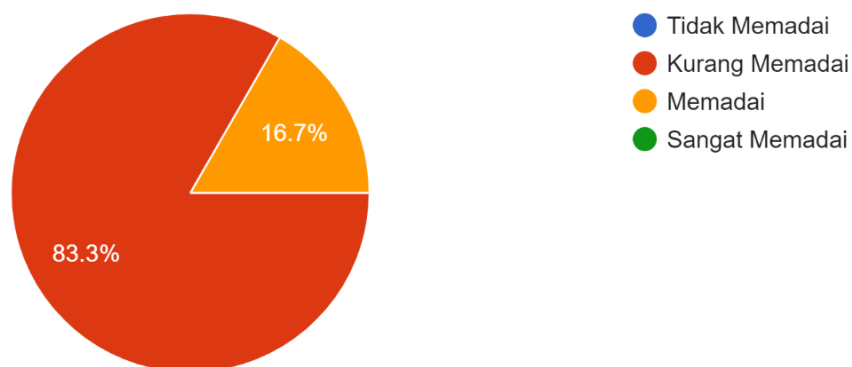
Hal ini membuktikan bahwa para karyawan belum maksimal dalam mencapai target perusahaan. Di sisi lain melalui pencapaian target perusahaan, maka produktifitas suatu perusahaan dapat terwujud apabila seluruh anggota organisasi memaksimalkan unsur SDM yang ada pada diri mereka yang berkaitan dengan kemampuan berfikir dan bekerja secara optimal dan total.

Dalam mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja karyawan, Kantor Pos Besar Semarang telah melakukan berbagai upaya salah satunya adalah dengan memberikan kompensasi. Kompensasi menurut Simamora (2004) adalah meliputi kembalian finansial dan jasa – jasa terwujud dan tunjangan – tunjangan yang diterima oleh para karyawan sebagai bagian hubungan kepegawaian. Kompensasi merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Dengan memberikan kompensasi, organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan ataupun motivasi untuk membantu mencapai sasaran tujuan perusahaan. Kompensasi menurut Hasibuan (2011) adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Dalam pencapaian tujuan organisasi, karyawan memberikan sumbangan berupa hasil dari kinerja mereka maka sepatutnya diberikan pula penghargaan baik secara langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial kepada karyawan tersebut atas balas jasa yang telah diberikan. Pemberian penghargaan atau disebut sebagai

kompensasi kepada karyawan sangat diperlukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Adapun bentuk kompensasi finansial adalah gaji, insentif, tunjangan, serta bonus. Sedangkan kompensasi non-finansial antara lain berupa pelatihan, wewenang dan tanggung jawab, serta penghargaan atas kinerja yang mendukung majunya suatu perusahaan.

Kompensasi penting karena mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia atau dengan kata lain agar karyawan mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan (Handoko, 2003). Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memenuhi harapan dari karyawannya agar mereka menjadi giat bekerja dengan memberikan kompensasi kepada mereka. Dalam melakukan pekerjaan, karyawan sebagaimana mestinya patut mendapatkan ganjaran atas kontribusinya dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Berikut ini adalah grafik penilaian karyawan terhadap gaji yang telah diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan karyawan PT Pos Indonesia.

Gambar 1. 1 Grafik Penilaian Karyawan Atas Pemberian Gaji Perusahaan



Sumber : Survey Pendahuluan pada tahun 2020 yang dilakukan oleh peneliti berupa kuesioner kepada sampel sejumlah 20 karyawan PT Pos Indonesia cabang Semarang

Dari survey pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 20 karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Semarang yang menyatakan bahwa pemberian gaji oleh perusahaan kurang memadai ada 83,3% sedangkan 16,7% menyatakan gaji yang diberikan perusahaan memadai. Dari hasil 83,3% yang menyatakan bahwa pemberian gaji kurang memadai diantaranya disebabkan karena gaji yang diberikan oleh perusahaan hanya mampu untuk mencukupi kebutuhan primer saja, kebutuhan sekunder dan tersier belum dapat tercukupi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa masih ada karyawan yang merasa gaji yang telah diterima kurang memadai untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu memberikan kompensasi yang memadai. Menurut Schuler dan Jackson (1999), biasanya orang akan membandingkan besarnya kompensasi yang diterimanya dengan jumlah yang mereka yakini semestinya mereka terima. Mereka akan puas apabila tingkat kompensasi “yang semestinya” sebanding dengan tingkat kompensasi aktual, atau tidak puas apabila tingkat kompensasi aktual lebih kecil daripada tingkat kompensasi “yang semestinya”.

Sedangkan Siagian (1995) menyebut tingkat kompensasi ini dengan istilah harapan. 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. Oleh karena itu permasalahan ini patut diteliti lebih lanjut, karena apabila kompensasi yang diterima karyawan sesuai dengan harapan, maka karyawan akan termotivasi dalam melakukan tugas yang telah diberikan kepadanya sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Selain memperhatikan faktor kompensasi guna meningkatkan kinerja karyawan, sebuah perusahaan juga perlu memperhatikan faktor motivasi untuk memaksimalkan kinerja karyawan tersebut. Karyawan yang melaksanakan tugasnya dengan maksimal ditentukan oleh motivasi sebagai faktor pendorong seorang karyawan itu bekerja dengan disiplin dan tekun sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan yang menciptakan suasana kondusif terhadap lingkungan kerja tersebut. Setiap karyawan belum tentu bersedia mengerahkan prestasi kerja yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang mau menggunakan seluruh potensinya untuk bekerja. Daya dorong tersebut disebut motivasi.

Menurut Robbins (2013:55) motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Motivasi berperan dalam hubungan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan, yaitu sebagai daya pendorong kemauan, semangat serta keinginan untuk bekerja sesuai ketetapan dan batasan yang telah ditentukan manajemen. Karyawan yang memiliki suatu motivasi yang kuat terhadap pekerjaannya diduga dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang bernilai tinggi.

Motivasi didefinisikan sebagai suatu penggerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku (Darmawan, 2013). Menurut George, J.M., dan Jones (2005: 175) menyatakan bahwa unsur-unsur motivasi kerja terdiri atas arah perilaku, tingkat usaha dan tingkat kegigihan. Arah perilaku merupakan perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja, diukur melalui adanya keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dan ketaatan pada peraturan. Salah satu faktor untuk mengetahui tinggi atau rendahnya motivasi karyawan adalah dengan melihat ketaatan karyawan pada peraturan perusahaan. Bentuk pelaksanaan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan adalah dengan melihat faktor absensi atau kehadiran karyawan. Berikut ini merupakan tabel absensi tiap divisi pada karyawan Kantor Pos Besar Semarang tahun 2019.

Tabel 1. 3 Data Absensi Tiap Divisi Pada Kantor Pos Besar Semarang 2019

No	Jabatan	Kehadiran	Persentase
1	Staf Akuntansi	19,73	59%
2	Staf Audit dan Mutu dan K3L	33,00	99%
3	Staf Dukungan Umum	32,83	98,5%
4	Staf Keuangan	32,88	98,8%
5	Staf SPLK	33,00	99%
6	Staf Pelayanan	31,77	95,3%
7	Staf Giro dan FD	33,33	100%
8	Staf PUPL	33,06	99%
9	PKK	33,00	99%
10	LE Gubernuran	29,58	89%
11	Staf Solusi Teknologi	33,00	99%
12	AE Penjualan	22,17	66,4%
13	BM FASTER	30,00	90%
14	Staf PPO	33,00	99%
15	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	18,00	54%
16	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	32,20	97%
17	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	32,68	98%
18	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	32,48	97%
19	Staf Gudang Warehouse Telkomsel	30,00	90%

Sumber: Bagian Personalia / SDM Kantor Pos Besar Semarang PT. Pos Indonesia Cabang Semarang.

Tabel 1.4 menjelaskan bahwa data absensi karyawan per divisi Kantor Pos Besar Semarang tergolong cukup. Dari 19 divisi, 10 di antaranya sudah mencapai target nilai absensi yaitu sebesar 100%. Namun jika melihat dari personal masing-masing karyawan yaitu sejumlah 31 karyawan dari 92 karyawan masih memiliki nilai kehadiran kurang dari 100%, dengan rentang presentase 54% - 98%. Nilai absensi terendah yaitu 54%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa absensi karyawan cukup baik namun perlu mendapat perhatian lebih agar lebih optimal.

Hal ini dikarenakan motivasi merupakan faktor yang penting untuk mengukur kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan pendapat para ahli yaitu Robert L. Mathis & John H. Jackson (2001) dalam *JIAGANIS* No. 2, September 2018: 1-17, yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja adalah motivasi, kemampuan, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan serta hubungan dengan organisasi. Selain itu menurut Handoko (2001: 193), faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi, sistem kompensasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi pekerjaan serta desain pekerjaan.

Oleh karena itu perlu menjadi perhatian peneliti untuk mengukur bagaimana peran motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi adalah salah satu faktor paling penting yang mempengaruhi perilaku manusia dan kinerja. Tingkat motivasi seorang individu yang dibebankan pada tugas atau pekerjaan mereka dapat mempengaruhi semua aspek kinerja karyawan serta secara lebih luas mempengaruhi kinerja organisasi atau perusahaan. Dalam penelitian yang

dilakukan oleh Saraswathi (2011), motivasi didefinisikan sebagai kesediaan untuk mengerahkan tingkat usaha yang tinggi menuju pencapaian tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan dan upayanya untuk memenuhi kebutuhan individual. (Wan & Tan, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jesslyn Halim dan Fransisca Andreani yang dipublikasikan dalam jurnal Karya Ilmiah Program Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra Vol 5 No. 1 2017 dengan judul Analisis Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di *Broadway Barbershop* PT. Bersama Lima Putera, menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Barbershop Lima Putera. Kinerja karyawan *Broadway Barbershop* PT. Bersama Lima Putera dipengaruhi oleh motivasi dan kompensasi sebesar 38,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 61,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian tersebut. Pemberian motivasi dan kompensasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang meningkat akan membuat konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka masih terbuka peluang untuk dilakukannya penelitian lainnya. Dari uraian di atas maka penulis ingin meneliti tentang *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pos Besar Semarang*.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Pos Besar Semarang masih belum maksimal, terbukti dengan tingkat fluktuasi jumlah keluhan pelanggan dari tahun 2016-2018. Keluhan pelanggan pada tahun 2017 ke

tahun 2018 meningkat drastis yaitu mencapai 148,5%. Hal ini mengindikasikan pentingnya perusahaan untuk lebih memperhatikan kinerja karyawan agar kinerja perusahaan lebih maksimal. Namun jika melihat dari penilaian kinerja karyawan pada tahun 2019 masih dirasa kurang optimal dikarenakan hanya 7 karyawan yang mencapai penilaian kinerja sesuai dengan target yaitu 100% sesuai dengan standar KPI (*Key Performance Indicator*). Maka untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan, diperlukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka terdapat pertanyaan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian sesungguhnya mengenai jawaban yang dikehendaki dalam rumusan masalah. Maka tujuan penelitian ini dibuat untuk mengetahui :

1. Mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia
2. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia

3. Mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

Berdasarkan pada permasalahan di atas, maka diperoleh manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang motivasi kerja, kompensasi dan kinerja karyawan. Bagi Peneliti

2. Bagi PT Pos Indonesia Cabang Semarang

Hasil penelitian ini di harapkan berguna sebagai bahan masukan bagi berbagai pihak perusahaan tentang motivasi kerja, kompensasi dan tingkat kinerja karyawan sehingga dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

1.5. KERANGKA TEORI

Kerangka teori adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendeskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan. Kerangka teori memberikan batasan –batasan teori yang dipakai sebagai landasan suatu penelitian. Kerangka teori adalah kemampuan seorang peneliti dalam mengaplikasikan pola berpikirnya dalam menyusun secara sistematis teori – teori yang mendukung permasalahan penelitian. Menurut Kerlinger (dalam Singarimbun,1995:37), teori adalah himpunan konsep dan definisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi

diantara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut. Fungsi teori sendiri adalah untuk menerangkan, meramalkan, memprediksi, dan menemukan keterpautan fakta – fakta yang ada secara sistematis (Effendy, 2004: 224). Berikut ini merupakan kerangka teori yang akan di bahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1.5.1. Pengertian Perilaku Organisasi

Menurut Larry L. Cummings yang dikutip dalam Thoha (2015:8) perilaku organisasi yaitu suatu cara berfikir, suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil – hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge (2011:10), Perilaku organisasi (*organizational behavior*) adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

Sejalan dengan rumusan Robbins dalam Eli Retnowati (2014: 92), bahwa perilaku itu berkenaan dengan studi tentang apa yang dikerjakan oleh manusia dalam organisasi dan bagaimana perilaku itu mempengaruhi kinerja organisasi. Dalam kaitan hal ini, maka bahan kajian dalam perilaku organisasi itu dapat meliputi sikap manusia terhadap pekerjaannya, rekan sejawat, atau imbalan dan sebagainya, serta perilakunya seperti: konflik, kerjasama, produktivitas, kemangkiran, motivasi, kepuasan kerja, kinerja dan lain-lain. Sehingga dari beberapa pendapat diatas bahwasanya perilaku organisasi berkaitan dengan perilaku individu itu sendiri dan perilaku individu dalam kelompok.

Menurut Hanggreni (2011:1) perilaku organisasi adalah sebuah bidang khusus yang memiliki pokok ilmu pengetahuan yang umum mencakup tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi: individu, kelompok, dan struktur serta penerapannya untuk membuat organisasi bekerja lebih efektif. Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi adalah suatu bidang yang berfokus pada aktualisasi pengetahuan serta wawasan tentang bagaimana orang bertindak di dalam organisasi untuk mencapai keefektifan dalam suatu organisasi.

1.5.2. Pendekatan Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Handoko (2000: 135) kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai kerja karyawan. *Performance* atau pekerjaan adalah catatan *outcome* yang dihasilkan oleh fungsi suatu pekerjaan tertentu selama periode tertentu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2001), kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Cascio (1995) dalam Koesmono (2005) mengatakan bahwa kinerja merupakan prestasi karyawan dari tugas – tugasnya telah ditetapkan. Soeprihantono (1998), mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya *standard*, target/ sasaran/ kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu

perusahaan. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan, Moehariono (2012 : 95)

Kinerja karyawan merupakan ukuran bagaimana sumber daya manusia yang ada di suatu perusahaan sudah berperan secara efektif atau tidak terhadap kemajuan organisasi. Potensi sumber daya manusia yang berkinerja baik menjadi penentu keberhasilan perusahaan. Untuk mencapai kinerja terbaik tentu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara karyawan dan perusahaan. Selain itu kinerja karyawan yang baik akan terwujud dengan adanya kesadaran dan kesungguhan karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dengan kinerja karyawan yang baik diharapkan perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain sehingga dapat diakui bahwa perusahaan mempunyai kinerja yang berkualitas. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kompensasi dan motivasi kerja, karena dengan kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan, semangat, kemauan dan ketelitian karyawan saat bekerja akan lebih maksimal, fokus, dan disiplin (Agiel Puji Damayanti, dkk, 2013)

1.5.2.1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Handoko (2001 : 193) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

a. Motivasi

Merupakan faktor salah satu pendorong penting yang menyebabkan seorang manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-

kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai dalam menghadapi situasi kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

b. Sistem Kompensasi

Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

d. Tingkat Stress

Stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan.

e. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah berupa lingkungan fisik yang ada pada perusahaan seperti tempat kerja, ventilasi serta penyaluran dalam ruang kerja.

f. Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain

pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

1.5.2.2. Indikator Kinerja

Menurut Handoko (2011: 75) adapun indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas Kerja

Merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan waktu penyelesaian suatu pekerjaan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.

4. Tanggung Jawab

Merupakan kesadaran akan kewajiban dalam melakukan pekerjaan dengan akurat atau meminimalisir tingkat kesalahan.

1.5.3. Kompensasi

Kompensasi menurut Hasibuan (2009:118) adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan menurut Rivai (2007:357), mengatakan bahwa pengertian kompensasi adalah kompensasi

merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Menurut Suparyadi (2015:272) kompensasi adalah keseluruhan imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai penghargaan atas kontribusi yang telah diberikan kepada perusahaan, baik yang bersifat finansial maupun non finansial. Menurut Suparyadi (2015, p.272) kompensasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Kompensasi langsung adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan selama karyawan tersebut masih aktif melaksanakan pekerjaan dalam suatu perusahaan. Kompensasi langsung dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:
 - a. Kompensasi finansial yang mencakup:
 - Gaji
 - Upah
 - Tunjangan
 - Insentif
 - b. Kompensasi nonfinansial adalah imbalan dalam bentuk fasilitas yang diberikan kepada karyawan selama mereka aktif melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam perusahaan.
- 2) Kompensasi tidak langsung adalah imbalan yang diberikan sebagai penghargaan atas jasa-jasa karyawan yang sudah mengakhiri masa baktinya di perusahaan karena pensiun atau meninggal dunia. Kompensasi tidak langsung dibagi menjadi dua, yaitu:
 - a. Kompensasi finansial
 - Pensiun penuh
 - Pensiun dini

- Pesangon - Pensiun janda/duda
- b. Kompensasi nonfinansial yaitu kompensasi tidak langsung yang diberikan kepada karyawan yang pensiun penuh atau pensiun dini dengan berupa asuransi kesehatan.

1.5.3.1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kompensasi

Menurut Hasibuan (2009:128), faktor – faktor yang mempengaruhi besarnya kompensasi adalah :

1. Pemerintah dengan Undang – Undang dan Keppres, menetapkan besarnya batas upah/ balas jasa minimum, agar pengusaha tidak sewenang – wenang menetapkan besarnya balas jasa bagi karyawan. Pemerintah berkewajiban melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang.
2. Biaya hidup (*living cost*), Apabila biaya hidup di daerah itu tinggi, maka tingkat kompensasi/ upah semakin besar, kompensasi/ upah relative kecil. Sebaliknya, jika tingkat biaya hidup di daerah itu rendah, maka kompensasi/ upah *relative* kecil. Seperti, tingkat upah di Jakarta lebih besar daripada di Bandung, karena tingkat biaya hidup di Jakarta lebih besar daripada di Bandung.
3. Posisi jabatan karyawan, Karyawan yang menduduki jabatan lebih tinggi akan menerima kompensasi/ gaji lebih besar. Hal ini wajar karena seseorang yang mendapat kewenangan dan tanggung jawab yang besar, harus mendapat kompensasi / gaji yang lebih besar pula.
4. Pendidikan dan Pengalaman Kerja, Apabila pendidikan lebih tinggi dan pengalaman kerja lebih lama, maka kompensasi/ balas jasanya akan semakin besar. Karena kecakapan serta keterampilannya lebih baik.

5. Kondisi perekonomian nasional, Apabila kondisi perekonomian nasional sedang maju, maka tingkat kompensasi/ upah akan semakin besar karena akan mendekati kondisi *full employment*. Sebaliknya jika perekonomian kurang maju, maka tingkat upah rendah, karena terdapat banyak pengangguran (*disquashed unemployment*)

Di dalam menetapkan kompensasi, yang harus diperhatikan adalah prinsip keadilan, artinya kompensasi harus sesuai dengan prestasi yang dicapai pegawai. Keadilan dalam kompensasi inilah yang harus diperhitungkan perusahaan dalam menentukan pengupahan.

1.5.3.2. Indikator-indikator Kompensasi

Indikator – indikator kompensasi menurut Hasibuan dalam Badriyah (2015: 164) adalah sebagai berikut :

1. Gaji/ upah

Merupakan balas jasa yang dibayarkan secara periodik kepada pegawai tetap serta mempunyai jaminan yang pasti. Terdapat beberapa indikator dalam pemberian gaji, yaitu sebagai berikut :

- a. Keadilan dalam pemberian gaji,
- b. Kelayakan dalam pemberian gaji, dan
- c. Ketepatan waktu dalam pemberian gaji.

2. Insentif

Merupakan balasa jasa yang diberikan kepada pegawai tertentu, yang prestasinya di atas prestasi standar. Pemberian insentif dimaksudkan untuk memotivasi pegawai agar bekerja lebih bersemangat sehingga produktivitas

pegawai meningkat. Terdapat beberapa indikator dalam pemberian insentif, yaitu sebagai berikut:

- a. Keadilan dalam pemberian insentif,
- b. Kelayakan dalam pemberian insentif, dan
- c. Ketepatan waktu dalam pemberian insentif.

3. Bonus

Merupakan balas jasa atas hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan apabila melebihi target. Terdapat beberapa indikator dalam pemberian bonus, yaitu sebagai berikut :

- a. Keadilan dalam pemberian bonus,
- b. Kelayakan dalam pemberian bonus, dan
- c. Ketepatan waktu dalam pemberian bonus.

4. Tunjangan

Merupakan pemberian kompensasi guna menciptakan rasa nyaman dan aman dalam bekerja, seperti tunjangan kesehatan, tunjangan hari tua, bayaran di luar jam kerja (sakit, cuti, libur besar). Terdapat beberapa indikator dalam pemberian tunjangan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemberian tunjangan kesehatan,
- b. Pemberian tunjangan hari raya, dan
- c. Pemberian tunjangan kecelakaan.

5. Fasilitas

Merupakan program pelayanan pegawai yang berupa fasilitas guna mempermudah pegawai dalam bekerja. Indikator dalam fasilitas yaitu sebagai berikut:

- a. Kelengkapan fasilitas kerja
- b. Kelayakan fasilitas kerja

1.5.4. Motivasi Kerja

Peran motivasi sangat penting dalam kaitannya guna menumbuhkan suatu semangat dalam bekerja. Dengan memiliki motivasi dalam bekerja, dapat membuat seseorang karyawan memiliki gairah dalam melaksanakan tugas dari bidang pekerjaannya. Motivasi kerja tersebut dapat menjadi faktor inti dalam usaha melahirkan suatu kemajuan serta karya kreatif dari seorang karyawan. Beberapa pendapat mengenai motivasi :

Menurut Herzberg (dalam Robbins, 1996) motivasi kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya agar memunculkan rasa puas pada kinerjanya. Motivasi kerja adalah dorongan dan keinginan yang ada di dalam diri manusia untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya dengan baik. Sedangkan menurut Robbins (2013), motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

Pendapat Herzberg dalam Hasibuan (1996: 108), ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktor *hygiene* (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik).

1.5.4.1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi menurut Herzberg dalam Hasibuan (1996: 109) adalah sebagai berikut:

1. *Maintenance Factors*

Maintenance factor atau *hygiene factor* adalah faktor penting untuk meningkatkan motivasi di tempat kerja. Faktor higienis juga disebut sebagai *dissatisfiers* atau faktor pemeliharaan yang diperlukan untuk menghindari ketidakpuasan. *Hygiene factors* meliputi gaji, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan.

2. *Motivation Factors*

Faktor motivasi menyangkut tentang kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor-faktor yang melekat dalam pekerjaan dan memotivasi karyawan untuk sebuah kinerja yang unggul disebut sebagai faktor pemuas. Faktor motivasi dikaitkan dengan isi pekerjaan yang mencakup keberhasilan, pengakuan, pekerjaan yang menantang, peningkatan dan pertumbuhan dalam pekerjaan.

1.5.4.2. Indikator-indikator Motivasi

Indikator-indikator motivasi menurut Herzberg (Robbins, 2001) adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan menyelesaikan tugas
2. Penghargaan
3. Pekerjaan itu sendiri
4. Tanggung jawab
5. Kemungkinan untuk mengembangkan diri
6. Kesempatan untuk maju
7. Hubungan dengan rekan kerja

1.6. Pengaruh Antar Variabel

a. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja

Kompensasi menurut Hasibuan (2009:118) adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Pemberian kompensasi terhadap karyawan akan sangat mempengaruhi bagaimana kinerja dari karyawan itu sendiri. Karyawan akan meningkatkan kinerjanya jika kompensasi yang diberikan perusahaannya sesuai dengan apa yang diharapkannya dan sesuai dengan apa yang dikerjakannya. Oleh karena itu, seorang manajer harus peduli terhadap kebutuhan karyawannya mengenai gaji dan tunjangan – tunjangan mereka.

Apabila insentif – insentif yang akan diberikan perusahaan kepada karyawannya sesuai dengan harapan karyawan maka karyawan akan berusaha menjaga dan meningkatkan kinerjanya. Dan apabila sebaliknya, kompensasi yang diberikan oleh perusahaan belum memenuhi atas jasa yang telah diberikan karyawannya dalam mencapai tujuan perusahaan, maka kinerja karyawan akan menurun.

b. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja

Mangkunegara (2009:61) berpendapat bahwa motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja akan memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Motivasi pada seseorang merupakan suatu mata rantai yang dimulai dari kebutuhan, keinginan, tindakan dan menghasilkan keputusan.

Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan, dibutuhkan motivasi yang tinggi pada karyawan.

c. Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan

Dengan adanya kepuasan para karyawan, kompensasi diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan. Semakin tinggi kinerja seharusnya semakin besar pula kompensasi yang diterima, sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Bahwa seseorang bekerja untuk merealisasikan harapan – harapan dari pekerjaan itu. Didalam tujuan pemberian kompensasi, biasanya dikaitkan dengan kinerja. Tujuan pemberian kompensasi atau balas jasa Hasibuan (2009:122), hendaknya memberikan kepuasan kepada semua pihak, karyawan dapat memenuhi kebutuhannya, pengusaha mendapat laba, peraturan pemerintah harus ditaati, dan konsumen mendapat barang atau jasa yang baik dan harga yang pantas. Dalam pemberian kompensasi yang semakin baik maka akan mendorong atau memotivasi karyawan bekerja dengan semakin produktif.

Perusahaan menggunakan kompensasi untuk memotivasi para karyawan mereka dalam melakukan pekerjaan. Karyawan akan lebih termotivasi jika kompensasi yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dikerjakan oleh karyawan. Motivasi kerja merupakan dorongan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dari bidang sesuai pekerjaannya. Dalam Teori Harapan Simamora (2006:113) menyatakan bahwa seseorang bekerja merealisasikan harapan harapan dari pekerjaan itu sehingga kuatnya motivasi seseorang untuk berprestasi tergantung pandangan tentang betapa kuatnya keyakinan yang terdapat dalam dirinya untuk mencapai apa

yang diusahakan untuk dicapai. Teori tersebut menyatakan bahwa motivasi merupakan fungsi dari tiga karakteristik, yaitu Simamora (2006:114) :

1. Ekspektasi, persepsi karyawan bahwa upayanya mengarah kepada kinerja
2. Instrumentalitas, persepsi karyawan bahwa kinerja dihargai (misal dengan gaji atau diberi pujian)
3. Valensi, nilai yang diberikan karyawan terhadap imbalan yang diberikan.

Pemberian motivasi kepada karyawan merupakan tindakan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, tentunya dengan realisasi yang sesuai seperti harapan dari karyawan dan perusahaan itu sendiri. Dari pemberian motivasi secara baik, maka akan meningkatkan prestasi kerja para karyawan.

Kompensasi yang diterima karyawan selama bekerja di suatu perusahaan, sangat mempengaruhi tingkat kinerja yang diperolehnya. Karyawan yang ingin mendapatkan kompensasi lebih baik dan layak akan menghasilkan kinerja yang memuaskan dan juga dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan produktivitasnya. Didukung dengan pemberian motivasi yang baik secara psikologis akan mempengaruhi mental bekerja karyawan. Kuatnya motivasi seseorang untuk berprestasi tergantung pada betapa kuatnya keyakinan yang terdapat dalam dirinya bahwa ia akan dapat mencapai apa yang diusahakan untuk dicapai.

Pada umumnya penilaian tentang kinerja seseorang didasarkan pada interaksi dari kemampuan dan motivasi dari karyawan itu sendiri. Kinerja yang memuaskan dari karyawan akan dapat diperoleh bila ditunjang oleh motivasi

dan kemampuan bekerja yang memadai. Dengan adanya motivasi kerja, seorang karyawan akan selalu terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik – baiknya, karena didukung pula dengan dorongan kebutuhan yang mereka perlukan seperti imbalan (kompensasi), penghargaan dan pengakuan, baik motivasi dari internal atau eksternal yang ada dalam diri seorang karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus adil serta sesuai dalam pemberian kompensasi kepada karyawan, karena karyawan akan termotivasi untuk bekerja ketika mereka merasa bahwa imbalan yang telah diterima secara adil.

1.7. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Hasil
1	Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Kantor Pos Wonogiri)	Annisa Maharani	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pengaruh kompensasi yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,030 ($< 0,05$). 2. Adanya pengaruh motivasi yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,035 ($< 0,05$). 3. Adanya pengaruh disiplin kerja yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,037 ($< 0,05$). 4. Adanya pengaruh positif dan signifikan dari kompensasi,

			motivasi, dan disiplin terhadap kinerja karyawan secara simultan dengan ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$).
2	Pengaruh Pemberian Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan		<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. variabel pemberian kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja 2. variabel motivasi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja 3. kompensasi dan motivasi secara serempak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja
3	Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pos Indonesia Cabang Pangkalan Bun	Winarti Setyorini, Anisa Hudiyani, Richa Tul Jannah	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan 2. motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan 3. variabel kompensasi dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Banyuwangi	M. Syaiful Bahri	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi dan disiplin kinerja secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Pos Indonesia (Persero) Banyuwangi. Secara parsial motivasi dan disiplin kerja

			berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) Banyuwangi.
5	Pengaruh Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan Tetap Di Sentral Pengolahan Pos (Spp) Bandung 40400 Pt Pos Indonesia	Citra Nurifazalia Daradjat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> 1. terdapat pengaruh positif yang diberikan oleh stres dan kompensasi (baik secara parsial maupun simultan) terhadap motivasi karyawan; 2. terdapat pengaruh positif yang diberikan oleh stres terhadap kinerja karyawan; 3. kompensasi tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan; 4. motivasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
6	Analisis Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Broadway Barbershop PT Bersama Lima Putera	Jesslyn Halim dan Fransisca Andreani	Hasil penelian ini menunjukkan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 2. Kompensasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 3. Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan yang lebih dominan dibandingkan kompensasi terhadap kinerja karyawan
7	Pengaruh Kompensasi, Gaya Kepemimpinan Dan Karakteristik Tenaga Pemasar Terhadap Motivasi Dan Kinerja Tenaga Pemasar Pada Pt. Bank Rakyat	Mokhamad Yanuar Pradita	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kompensasi berpengaruh signifikan negatif terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Jombang. Kompensasi berpengaruh secara signifikan

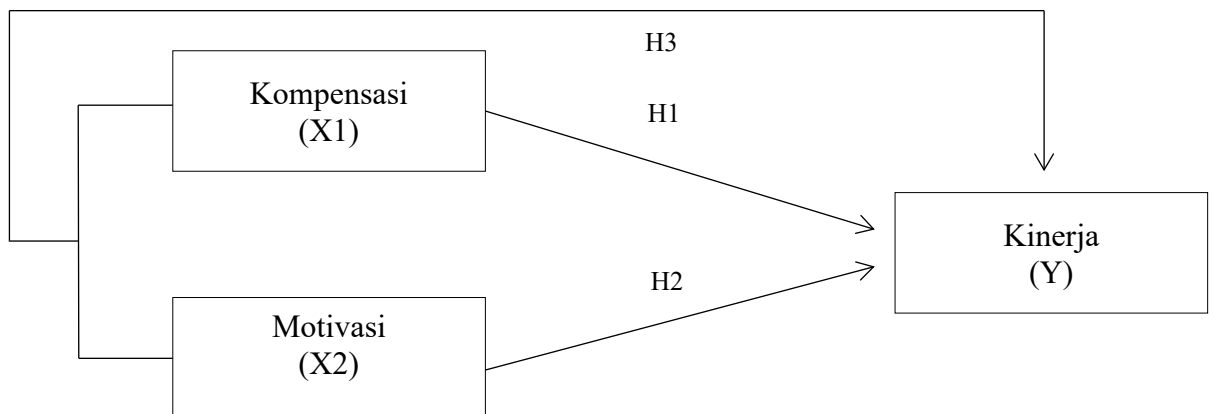
	Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jombang		negatif terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Jombang.
--	--	--	---

1.8. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:51) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- a. H1 : Adanya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan
- b. H2 : Adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan
- c. H3 : Adanya pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan

Gambar 1. 2 Skema Hipotesis



1.9. Definisi Konseptual

Dalam suatu penelitian perlu dilakukan pendefinisian terhadap variabel-variabel yang akan digunakan dalam pembahasan masalah. Hal ini dimaksud agar dalam pembahasan masalah yang hendak diteliti atau dibahas dapat terarah dan jelas batasannya. Adapun definisi konsep yang digunakan adalah :

1. Menurut Handoko (2000: 135) kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai kerja karyawan. *Performance* atau pekerjaan adalah catatan *outcome* yang dihasilkan oleh fungsi suatu pekerjaan tertentu selama periode tertentu.

2. Kompensasi menurut Hasibuan (2009:118) adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
3. Menurut Herzberg (dalam Robbins, 1996) motivasi kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya agar memunculkan rasa puas pada kinerjanya. Motivasi kerja adalah dorongan dan keinginan yang ada di dalam diri manusia untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya dengan baik.

1.10. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menyelaraskan persepsi dalam mengaplikasikan variabel-variabel penelitian di lapangan. Adapun definisi operasional untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kompensasi, indikator yang digunakan :
 - a. Pemberian gaji yang memadai
 - b. Tunjangan premi asuransi
 - c. Pemberian bonus karyawan
 - d. Pemberian insentif kepada karyawan yang berprestasi
 - e. Tunjangan cuti tahunan
2. Motivasi, indikator yang digunakan :
 - a. Keinginan untuk memperoleh penghasilan
 - b. Kemauan untuk berprestasi
 - c. Kemauan untuk mendapatkan penghargaan
 - d. Hubungan dengan pemimpin dan rekan kerja
 - e. Tidak terlambat datang kerja

- f. Bertanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan
3. Kinerja, indikator yang digunakan :
- a. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
 - b. Pencapaian target perusahaan
 - c. Kesalahan yang dilakukan sedikit saat melakukan tugas
 - d. Tanggungjawab terhadap pekerjaan
 - e. Tingkat keluhan pelanggan

1.11. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian *explanatory*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah di rumuskan apakah di terima atau di tolak (Sugiyono, 2009:11). Adapun pengaplikasian variabel – variabel tersebut adalah kompensasi dan motivasi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Penggunaan tipe penelitian ini sesuai dengan tujuan utama dari penelitian ini yaitu menguji rumusan hipotesis penelitian untuk menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh variabel kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Besar Semarang.

1.11.1. Populasi dan Sampel

- a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013:72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan

Kantor Pos Besar Semarang yang berjumlah sebanyak 92 karyawan dari bidang bisnis dan bidang umum.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini tidak seluruh populasi diambil, karena itu dalam penelitian ini digunakan sampel. Menurut Supranto sampel adalah sebagian dari populasi. sedangkan menurut Sugiyono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,05

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 karyawan.

1.11.2. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang diberlakukan adalah teknik *proportional random sampling*. Dalam *random sampling* setiap bagian/divisi dalam populasi memiliki kesempatan untuk menjadi sampel. Proporsional digunakan

untuk menentukan jumlah sampel pada masing-masing bagian. Peneliti menggunakan teknik ini dikarenakan populasi karyawan pada Kantor Pos Besar Semarang heterogen. Dalam penentuan sampel secara random pada seluruh bagian Kantor Pos Besar Semarang, maka diperoleh sampel sebagai berikut :

No	Nama Bagian	Jumlah Sampel
1	Dukungan umum	8
2	Keuangan	5
3	SPLK	6
4	Akuntansi	2
5	Staf Gudang Warehouse	1
6	Pelayanan	13
7	Giro dan FD	5
8	PUPL	7
9	Teknologi	3
10	AE Penjualan	4
11	Staf Kantorpos Cabang Kelas 1	6
12	Staf Kantorpos Cabang Kelas 2	4
13	Staf Kantorpos Cabang Kelas 3	5
14	Staf Kantorpos Cabang Kelas 4	5

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

1.11.3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer (*Primary Data*)

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan pendapat Pabundu (2006). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari karyawan PT Pos Indonesia (Kantor Pos Besar Semarang) yang telah mengisi kuesioner dan wawancara langsung terhadap karyawan.

2. Data sekunder (*Secondary Data*)

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik berupa dokumen perusahaan dan kepustakaan yang menunjang penelitian.

1.11.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data untuk melakukan studi pendahuluan menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga untuk mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam.

2. Kuesioner

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan mempelajari teori – teori dan literatur mengenai hal – hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, untuk membandingkan teori dengan kenyataannya.

1.11.5. Teknik Pengolahan Data

1. Pengeditan (*Editing*)

Yaitu proses pemeriksaan dan pengoreksian yang dilakukan setelah data terkumpul untuk mengetahui apakah jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan sudah lengkap atau belum.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Yaitu pemberian tanda, simbol, atau kode bagi yang masuk dalam kategori yang sama untuk diklasifikasikan dan dikelompokkan menurut kategori yang sudah ditetapkan.

3. Pemberian Skor (*Skoring*)

Yaitu kegiatan mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam data kuantitatif. Perolehan data tersebut akan dipergunakan dalam pengujian hipotesis.

4. Tabulasi (*Tabulating*)

Yaitu kegiatan menyajikan data dalam bentuk tabel. Maksud dalam penggunaan tabel ini adalah untuk memudahkan dalam menganalisis data yang diperoleh serta untuk memudahkan dalam penyajian dan pengolahan data tersebut.

1.11.6. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif Sugiyono (2010).

Dalam penelitian ini menggunakan jenis skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan Sugiyono (2010).

Penentuan nilai skor pada skala interval adalah sebagai berikut:

Pernyataan	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3

Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

1.11.7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kuantitatif, yaitu metode analisis data dengan menggunakan angka dan perhitungan statistik untuk menguji kebenaran suatu hipotesis penelitian.

1.11.7.1. Uji Koefisien Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk melihat kuat atau tidaknya variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Menurut Sugiyono (2010) disebutkan bahwa untuk menentukan keeratan hubungan/koefisien korelasi antar variabel tersebut, diberikan patokan-patokan sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	sangat lemah
0,20 – 0,399	lemah
0,40 - 0,599	sedang
0,60 – 0,799	kuat
0,80 – 1,000	sangat kuat

Sumber : Metode Penelitian Bisnis, Sugiyono, (2010)

Apabila nilai r mendekati 0 artinya pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah lemah. Sedangkan apabila nilai mendekati 1 artinya pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen adalah kuat.

1.11.7.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dipergunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika mendekati (1) maka dapat dikatakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006 : 97).

1.11.7.3. Uji Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menyatakan hubungan antara masing – masing variabel secara parsial antara kompensasi, motivasi, dan disiplin kerja terhadap variabel terkait yaitu kinerja karyawan.

1.11.7.4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi jenis ini merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Pada regresi berganda diperhitungkan variabel independen X yang jumlahnya lebih dari satu. Teknik analisis ini sangat tepat untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen X terhadap variabel dependen Y.

1.11.7.5. Uji Hipotesis

Pengujian ini dipergunakan untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Prosedur pengujian hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

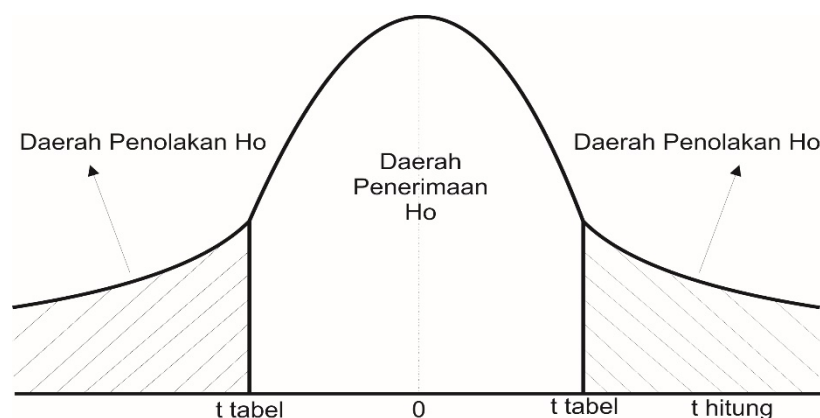
a. Uji t-test (Uji Signifikansi Parsial)

Uji t-test merupakan pengujian secara individual, pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara individual berpengaruh berarti atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Terdapat dua cara dalam melakukan uji t antara lain :

1. Apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sebaliknya jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Perbandingan antara t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Gambar 1. 3 Kurva Hasil Uji t (two tail)



b. Uji F-Test (Uji Signifikansi Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah pengaruh secara bersama-sama variabel independent (X) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependent (Y). Untuk melakukan uji hipotesis dengan uji F maka dapat menggunakan dua cara, yaitu :

1. Apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Perbandingan antara F hitung dengan F tabel. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.