## PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (*WORK ABILITY*), KUALITAS KERJA (*WORK QUALITY*) DAN MOTIVASI KERJA (*WORK MOTIVATION*) TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT SLAWI KABUPATEN TEGAL

**SKRIPSI**

## Oleh : Sheilla Idrinanda NPM: 4119500036

Diajukan Kepada :

## Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal 2023

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (*WORK ABILITY*) , KUALITAS KERJA (*WORK QUALITY*) DAN MOTIVASI KERJA (*WORK MOTIVATION*) TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT SLAWI KABUPATEN TEGAL**

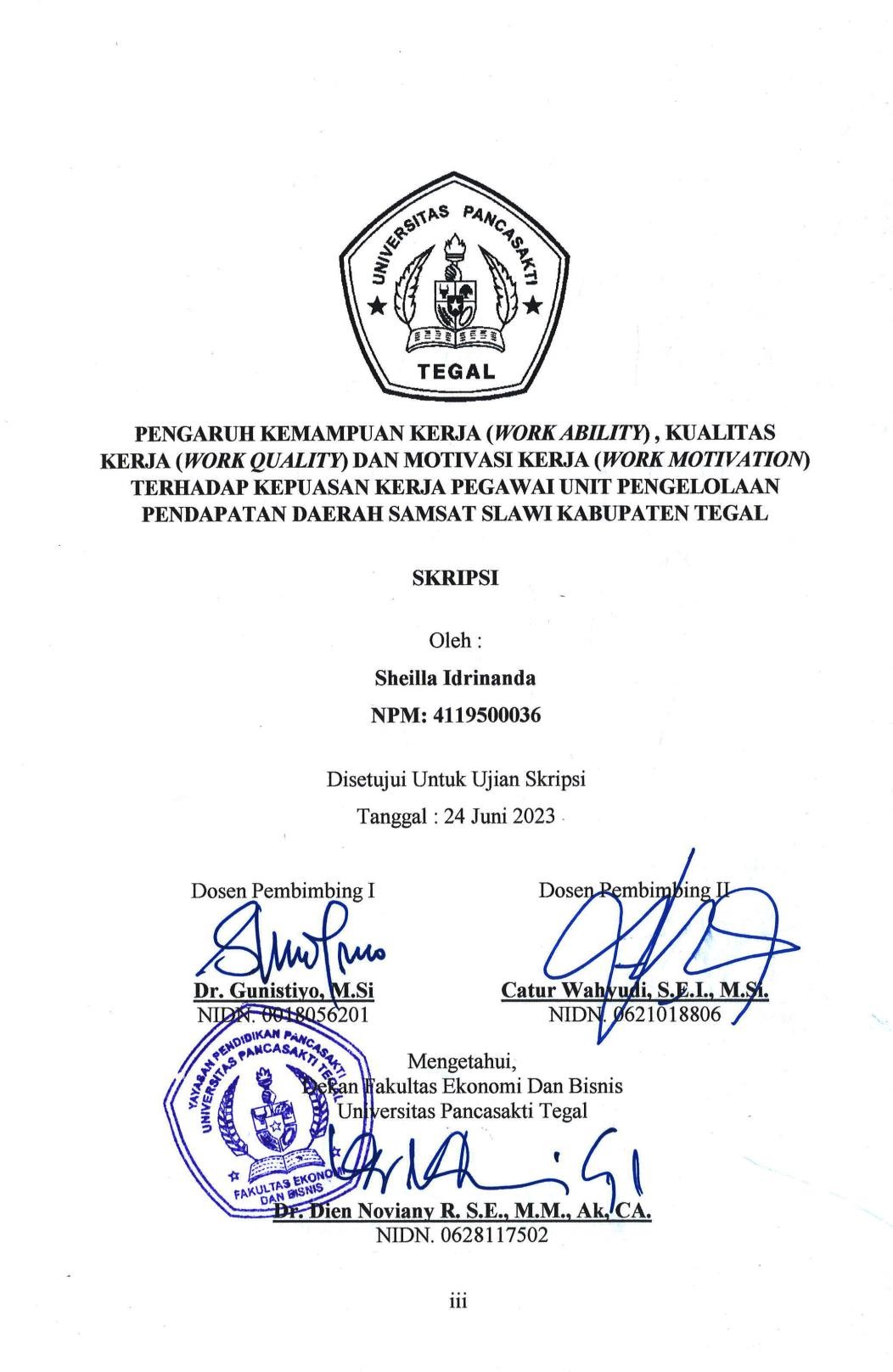
## SKRIPSI

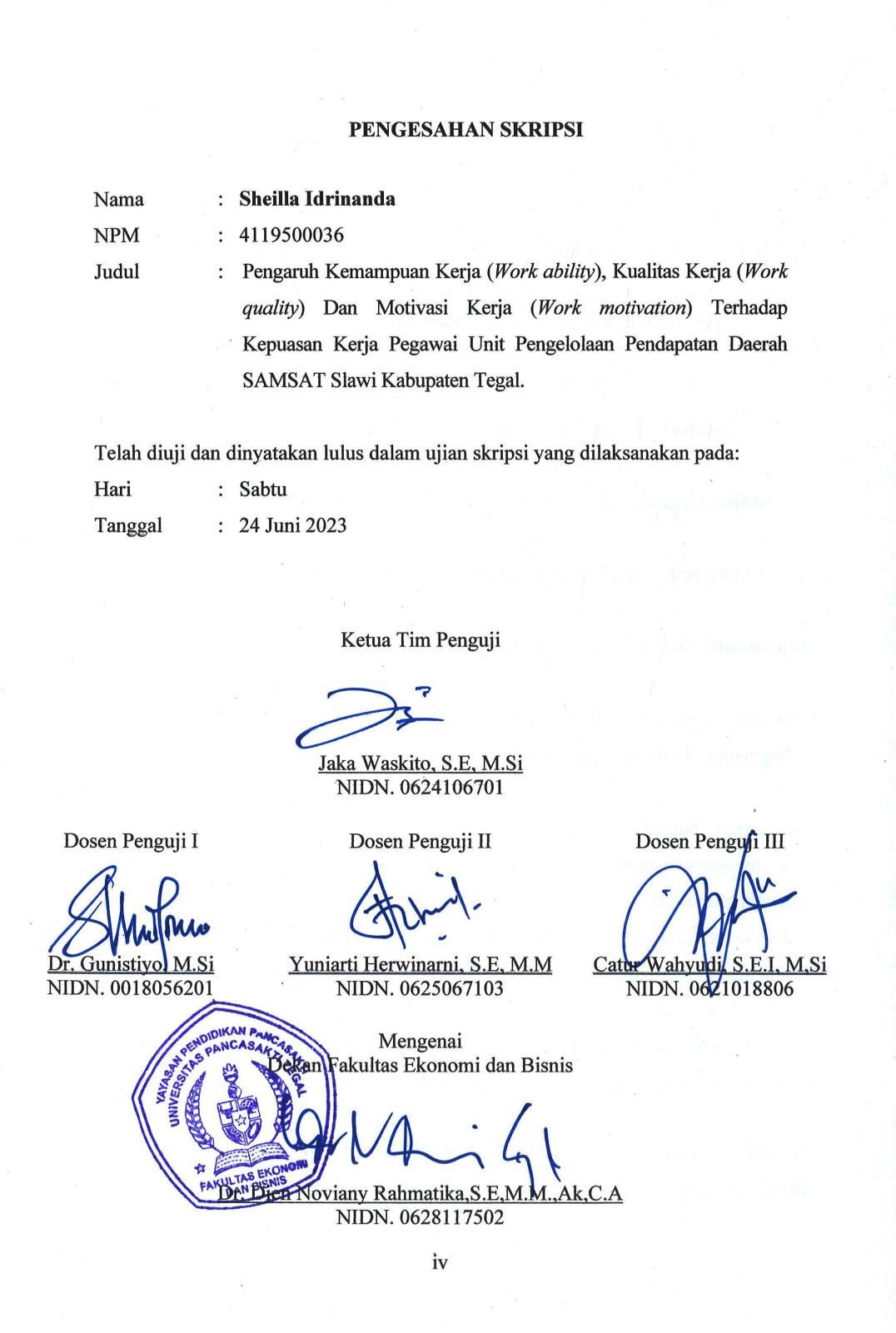
Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

## Oleh: Sheilla Idrinanda NPM: 4119500036

Diajukan Kepada:

## Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal 2023





## MOTTO

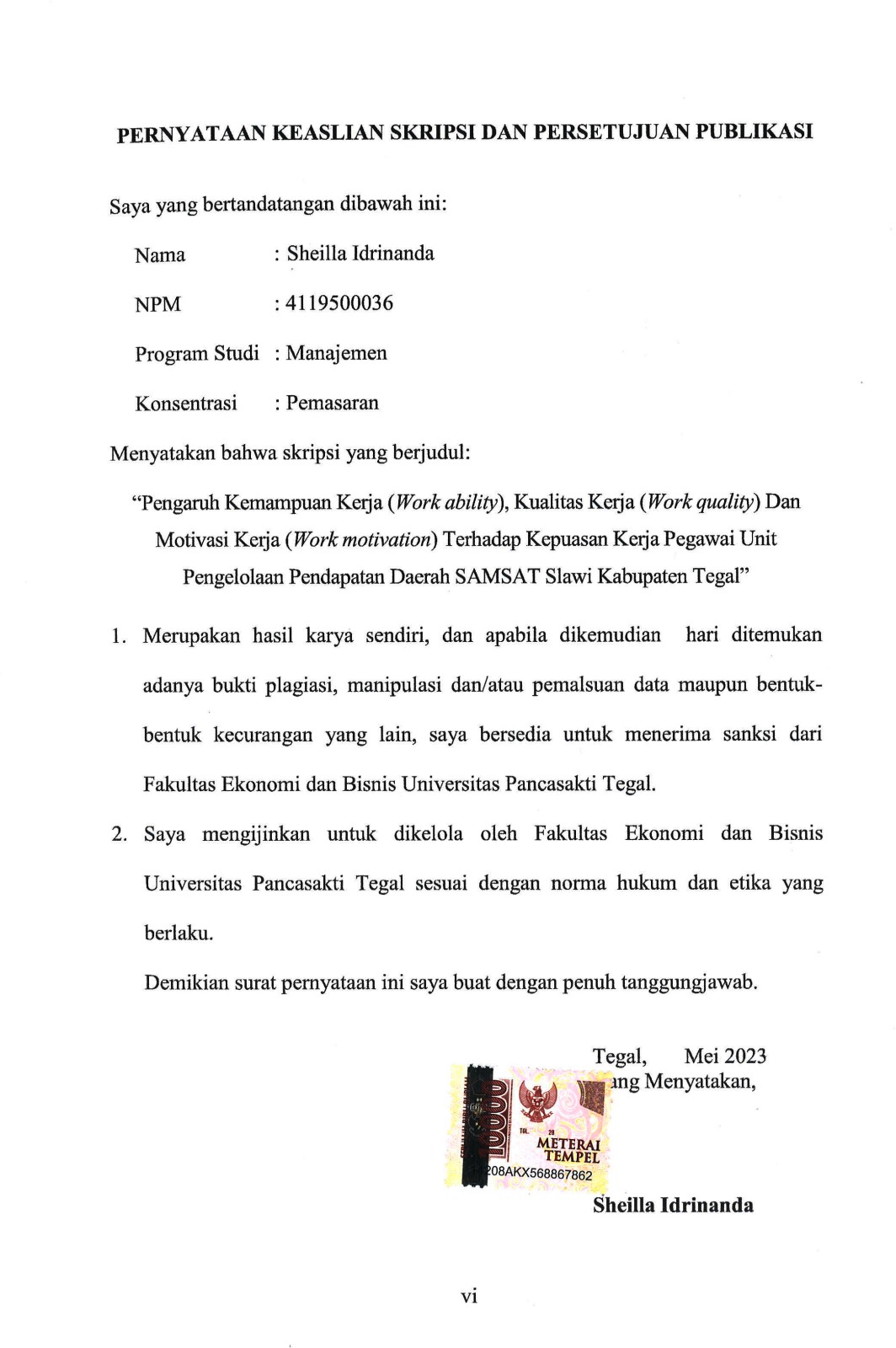
“Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu” (Sheilla Idrinanda)

“Ikuti passionmu, itu akan menuntunmu ke tujuanmu” (*Oprah Winfrey)*

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ucapan syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kelancaran atas terlaksananya skripsi saya.
2. Untuk diri saya sendiri yang selalu penuh semangat menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk kedua orang tuaku , terutama kepada Bapak Idrus yang selalu memberi motivasi , dukungan dan doa .
4. Untuk kakak saya Ersabella Idrinanda dan adik saya Raka Muhammad Fasya yang selalu memberi semangat.
5. Untuk Mas Dani Vikri Rivanto yang selalu menemani saya saat mengerjakan skripsi, mensuport saya dan memberi semangat . terimakasih atas dukungannya.
6. Untuk Patner kerja saya Bapak Rifan Hanes Ananto yang telah mensuport saya dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk sahabat saya Rafi , Ayu , Yunita yang selalu memberikan arahan dan support . terutama Rafi yang selalu mengantarkan saya dan menemani saya saat bimbingan . semoga Allah membalas kebaikanmu.
8. Untuk dosen pembimbing bapak Dr.Gunistiyo,M.Si dan bapak Catur Wahyudi, S.E.I.,M.Si yang membimbing dan memberi semangat.
9. Seluruh teman teman universitas panca sakti tegal fakultas ekonomi dan bisnis.
10. Kepada seluruh pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Slawi Kabupaten tegal yang telah membantu untuk pengisian kuisioner dalam penelitian skripsi saya.



**Sheilla Idrinanda,** 2023. Pengaruh Kemampuan Kerja (*Work ability*), Kualitas Kerja (*Work quality*) Dan Motivasi Kerja (*Work motivation*) Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1). untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja (*work ability*) terhadap kepuasan kerja. 2). untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja (*work quality*) terhadap kepuasan kerja pegawai. 3). untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja (*work motivation*) terhadap kepuasan kerja. 4). untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja (*work ability*), kualitas kerja (*work quality*) dan motivasi kerja (*work motivation*) secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai.

Metode penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis metode suksesive interval, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji signifikansi (uji parsial), uji signifikansi (uji simultan) dan koefisien determinasi.

Kesimpulan penelitian ini adalah 1) terdapat pengaruh kemampuan kerja (*work ability*) terhadap kepuasan kerja pegawai dibuktikan dari perhitungan parsial (uji t) diperoleh nilai sig = 0,009 < α = 0,05. 2) terdapat pengaruh kualitas kerja (*work quality*) terhadap kepuasan kerja pegawai dibuktikan dari perhitungan parsial (uji t) diperoleh nilai sig = 0,016 < α = 0,05. 3) terdapat pengaruh motivasi kerja (*work motivation*) terhadap kepuasan kerja pegawai dibuktikan dari perhitungan parsial (uji t) diperoleh nilai sig = 0,028 < α = 0,05. 4). terdapat pengaruh kemampuan kerja (*work ability*), kualitas kerja (*work quality*) dan motivasi kerja (*work motivation*) secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja dibuktikan dari perhitungan uji simultan (uji f) diperoleh nilai sig = 0,000 < α = 0,05.

**Kata Kunci:** kemampuan kerja, kualitas kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja

### ABSTRACT

***Sheilla Idrinanda****, 2023. The Influence of Work Ability, Work Quality and Work Motivation on Job Satisfaction of Employees of Regional Revenue Management Unit SAMSAT Slawi, Tegal Regency.*

*The aims of this research are: 1). to determine the effect of work ability (work ability) on job satisfaction. 2). to determine the effect of work quality (work quality) on employee job satisfaction. 3). to determine the effect of work motivation (work motivation) on job satisfaction. 4). to determine the influence of work ability (work ability), work quality (work quality) and work motivation (work motivation) together on employee job satisfaction.*

*This research method is a causal associative research using a quantitative approach. Data collection techniques in this study using a questionnaire. While the data analysis technique used is successive interval method analysis, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, significance test (partial test), significance test (simultaneous test) and the coefficient of determination.*

*The conclusions of this study are 1) there is an effect of work ability on employee job satisfaction as evidenced by the partial calculation (t test) obtained sig = 0.009 < α = 0.05. 2) there is an effect of work quality on employee job satisfaction as evidenced by the partial calculation (t test) obtained sig = 0.016 < α = 0.05. 3) there is an effect of work motivation on employee job satisfaction as evidenced by the partial calculation (t test) obtained sig = 0.028 < α = 0.05. 4). there is an influence of work ability (work ability), work quality (work quality) and work motivation (work motivation) together on job satisfaction as evidenced by the calculation of the simultaneous test (F test) obtained sig = 0.000 < α = 0.05.*

***Keywords:*** *work ability, work quality, work motivation, job satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah- Nya skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kemampuan Kerja (*Work ability*), Kualitas Kerja (*Work quality*) Dan Motivasi Kerja (*Work motivation*) Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal**” dapat selesai dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dien Noviany R, S.E., M.M.,A.k,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Ira Maya Hapsari, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
3. Dr. Gunistiyo, M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama bimbingan skripsi ini.
4. Catur Wahyudi, S.E.I., M.Si.., selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan skripsi ini.
5. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kami menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka kami mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tegal, Mei 2023

## Sheilla Idrinanda

## DAFTAR ISI

[HALAMAN JUDUL ii](#_bookmark0)

[HALAMAN PESETUJUAN PEMBIMBING iii](#_bookmark1)

[PENGESAHAN SKRIPSI iv](#_bookmark2)

[MOTTO DAN PERSEMBAHAN v](#_bookmark3)

[PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PERSETUJUAN PUBLIKASIvi](#_bookmark4) [ABSTRAK vii](#_bookmark5)

[ABSTRACT viii](#_bookmark6)

[KATA PENGANTAR ix](#_bookmark7)

[DAFTAR ISI xi](#_bookmark8)

[DAFTAR TABEL xiv](#_bookmark9)

[DAFTAR GAMBAR xvi](#_bookmark10)

[DAFTAR LAMPIRAN xvii](#_bookmark11)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_bookmark12)

* 1. [Latar Belakang Masalah 1](#_bookmark13)
  2. [Perumusan Masalah 9](#_bookmark14)
  3. [Tujuan Penelitian 10](#_bookmark15)
  4. [Manfaat penelitian 11](#_bookmark16)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12](#_bookmark17)

1. [Landasan Teori 12](#_bookmark18)
   1. [Teori Motivasi Dua Faktor 12](#_bookmark19)
   2. [Teori Kebutuhan MCClelland (Teori Motivasi Berprestasi) 12](#_bookmark20)
   3. [Teori Keadilan (Equity Theory) 13](#_bookmark21)
   4. [Kepuasan Kerja 15](#_bookmark22)
   5. [Kemampuan Kerja (Work ability) 20](#_bookmark23)
   6. [Kualitas Kerja (Work quality) 26](#_bookmark24)
   7. [Motivasi Kerja 29](#_bookmark25)
2. [Penelitian Terdahulu 33](#_bookmark26)
3. [Kerangka Berpikir 36](#_bookmark27)
4. [Hipotesis 39](#_bookmark28)

[BAB III METODE PENELITIAN 40](#_bookmark29)

1. [Jenis Penelitian 40](#_bookmark30)
2. [Populasi dan Sampel 40](#_bookmark31)
   1. [Populasi 40](#_bookmark32)
   2. [Sampel 41](#_bookmark33)
3. [Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian 42](#_bookmark34)
   1. [Definisi Konseptual 42](#_bookmark35)
   2. [Operasionalisasi Variabel 43](#_bookmark36)
4. [Teknik Pengumpulan Data 45](#_bookmark37)
5. [Teknik Pengujian Instrumen Penelitian 45](#_bookmark38)
   1. [Uji Validitas Instrumen 45](#_bookmark39)
   2. [Uji Reliabilitas Instrumen 47](#_bookmark40)
6. [Teknik Analisis Data 48](#_bookmark41)
   1. [Analisis Metode Suksesive Interval 48](#_bookmark42)
   2. [Pengujian Asumsi Klasik. 49](#_bookmark43)
   3. [Analisis Regresi Linier Berganda 52](#_bookmark44)
   4. [Uji Signifikansi (Uji Parsial) 52](#_bookmark45)
   5. [Uji Signifikansi (Uji Simultan) 55](#_bookmark46)
   6. [Koefisien Determinasi 57](#_bookmark47)

[BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 58](#_bookmark48)

1. [Pengujian Instrumen Penelitian 58](#_bookmark49)
2. [Gambaran Umum Objek Penelitian 61](#_bookmark50)
   1. [Gambaran Umum UPPD SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal 61](#_bookmark51)
   2. [Deskripsi Responden 72](#_bookmark52)
   3. [Metode Succesive Interval 74](#_bookmark53)
   4. [Uji Asumsi Klasik 80](#_bookmark54)
   5. [Analisis Regresi Linier Berganda 84](#_bookmark55)
   6. [Uji Parsial (Uji t) 86](#_bookmark56)
   7. [Uji Simultan (Uji F) 87](#_bookmark57)
   8. [Analisis Koefisien Determinasi 88](#_bookmark58)
3. [Pembahasan 89](#_bookmark59)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 95](#_bookmark60)

1. [Kesimpulan 95](#_bookmark61)
2. [Saran 96](#_bookmark62)

[DAFTAR PUSTAKA 98](#_bookmark63)

## DAFTAR TABEL

Tabel Hal

1. Kemampuan Kerja Pegawai SAMSAT Kabupaten Tegal 4
2. Data Penerimaan PKB dan BBNKB SAMSAT Kabupaten Tegal 6
3. Rekapitulasi Daftar Kedisiplinan Pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal Tahun 2022 7
4. Pra Riset Kepuasan Kerja 8
5. Penelitian Terdahulu 33
6. Operasionalisasi Variabel 43
7. Hasil Uji Validitas Instrumen 58
8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 60
9. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin 73
10. Deskripsi Responden Menurut Usia 73
11. Deskripsi Responden Menurut Pendidikan 74
12. Hasil Analisis MSI Variable Kemampuan Kerja 75
13. Hasil Analisis MSI Variable Kualitas Kerja 76
14. Hasil Analisis MSI Variable Motivasi Kerja 77
15. Hasil Analisis MSI Variable Kepuasan Kerja 79
16. Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov* 82
17. Hasil Uji Multikolinieritas 83
18. Hasil Analisis Regresi Berganda 85
19. Hasil Uji Parsial (uji t) 87
20. Hasil Uji Simultan (uji F) 87
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi 88

Gambar Hal

* 1. Gambar Kerangka Pemikiran Penelitian 38
  2. Gambar Struktur Organisasi UPPD SAMSAT Slawi 64
  3. Hasil Uji Normalitas 81
  4. Hasil Uji Heterokedastisitas 84

Lampiran Hal

1. Kuesioner Penelitian 101
2. Tabulasi Data Dan Hasil Pengujian Instrument Penelitian Variable Kemampuan Kerja 107
3. Tabulasi Data Dan Hasil Pengujian Instrument Penelitian Variable

Kualitas Kerja 111

1. Tabulasi Data Dan Hasil Pengujian Instrument Penelitian Variable

Motivasi Kerja 114

1. Tabulasi Data Dan Hasil Pengujian Instrument Penelitian Variable

Kepuasan Kerja 118

1. Tabulasi Penelitian Variable Kemampuan Kerja 122
2. Tabulasi Penelitian Variable Kualitas Kerja 124
3. Tabulasi Data Penelitian Variable Motivasi Kerja 126
4. Tabulasi Data Penelitian Variable Kepuasan Kerja 128
5. Tabulasi Penelitian Hasil Analisis MSI Variable Kemampuan Kerja 130
6. Tabulasi Penelitian Hasil Analisis MSI Variable Kualitas Kerja 132
7. Tabulasi Data Penelitian Hasil Analisis MSI Variable Motivasi Kerja 134
8. Tabulasi Data Penelitian Hasil Analisis MSI Variable Kepuasan Kerja 136
9. Hasil Perhitungan SPSS 138

## PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang berkualitas dalam instansi sangat diperlukan. Perusahaan perlu memikirkan bagaimana caranya agar pegawai dapat bekerja dengan baik, salah satunya dengan memberikan kepuasan kerja bagi para pegawai. Adanya kepuasan dalam diri pegawai saat bekerja, menyebabkan pegawai akan melaksanakan pekerjaan tersebut dengan sungguh-sungguh. Namun jika sebaliknya jika tidak adanya kepuasan pegawai dalam bekerja dapat menimbulkan pegawai tersebut menunda-nunda pekerjaannya yang berakibat pada kerugian perusahaan itu sendiri.

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan kecil kemungkinannya dalam mengundurkan diri dibandingkan dengan pegawai yang merasakan kepuasan yang kurang. Ada beberapa indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kepuasan kerja yang dapat terlihat dari rendahnya kegairahan dalam melaksanakan pekerjaan, tingkat kerajinan rendah yang ditandai dengan kehadiran yang sering datang terlambat, rendahnya inisiatif dan prestasi kerja, serta kurangnya jalinan kerjasama antar pegawai.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang mendorong karyawan lebih giat bekerja dan sekaligus sebagai motivasi dalam bekerja. Kepuasan kerja sering kali disamakan dengan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Salah satu faktor pendorong kepuasan kerja adalah kemampuan kerja (*work ability*). Kemampuan

berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Saat ini karyawan dituntut untuk memiliki kualifikasi tertentu, karena tidak semua orang memiliki keahlian yang dipersyaratkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Sehingga rendahnya kinerja karyawan karena rendahnya kemampuan karyawan (As’ad, 2019:71).

Menciptakan suatu pelayanan yang baik maka haruslah yang berkualitas sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur sipil negara. Kualitas kerja merupakan tindakan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai secara efefktif. Kualitas kerja merupakan keadaan dimana pegawai berhasil memperoleh kebutuhan yang sangat penting dengan cara bekerja sesuai prosedur dan aturan dalam organisasi yang telah disepakati kualitas kerja mempunyai pengertian berbeda pada setiap pandangan orang. Kualitas kerja ialah pegawai yang mempunyai syarat yang diinginkan pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu dapat dikerjakan dengan efektif dan efisien.

Selain kemampuan kerja dan kualitas kerja salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi. Setiap orang dalam melakukan suatu tindakan tertentu pasti didorong oleh adanya motif tertentu. Motivasi biasanya timbul karena adanya kebutuhan yang belum terpenuhi, tujuan yang ingin dicapai, atau adanya harapan yang diinginkan.

Motivasi merupakan kombinasi kekuatan psikologis yang kompleks dalam diri masing-masing orang. Setiap individu mempunyai motivasi sendiri yang mungkin berbeda-beda.

Motivasi sebagai proses yang meperhitungkan intensitas, arah dan ketekunan usaha individual terhadap pencapaian tujuan. Motivasi pada umumnya berkaitan dengan setiap tujuan, sedangkan tujuan organisasional memfokus pada prilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Motivasi timbul karena adanya suatu kebutuhan dan karenanya perbuatan tersebut terarah pencapaian tujuan tertentu. Apabila tujuan telah tercapai maka akan tercapainya kepuasan dan kecendrungan untuk diulangi kembali sehingga lebih kuat dan mantap.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT) atau dalam Bahasa Inggris *One-Stop Administration Services Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung berdiri tahun 1999 berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ).

SAMSAT merupakan salah satu instansi pemerintahan yang sangat penting dalam mengelola surat-surat perlengkapan dan perijinan kendaraan. Berdasarkan observasi dan wawancara awal dengan Kepala sub bagian tata usaha DISPENDA di Kantor SAMSAT Kabupaten Tegal diperoleh informasi bahwa

kepuasan kerja pegawai di unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Kabupaten Tegal masih tergolong rendah. Hal tersebut tercermin dari masih banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu.

## Tabel 1

**Kemampuan Kerja Pegawai SAMSAT Kabupaten Tegal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jabatan** | **Tugas dan Fungsi** | **Pendidikan** |
| 1 | Cleaning service | Membersihkan seluruh  ruangan | SLTA |
| 2 | Satpam | menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/tempat kerjanya yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan  teknis lainnya | SLTA |
| 3 | Jasa Raharja | menyerahkan Santunan bagi Korban Kecelakaan alat angkutan umum Darat, Laut dan Udara dan korban kecelakaan lalu lintas jalan sebagai wujud kehadiran negara dalam memberikan  perlindungan dasar. | Sarjana Ekonomi, SLTA |
| 4 | Tenaga Teknis | Menyelenggarakan koordinasi kegiatan teknis  operasional | Sarjana Ekonomi, SLTA |
| 5 | Bintara Urusan | Melaksanakan pengelolaan  administrasi | SLTA |
| 6 | Kasubag Tata  Usaha | Menyelengarakan tugas  administrasi | Sarjana Ekonomi |
| 7 | Kasi Pajak  Kendaraan Bermotor | pelayanan pendataan dan  pendaftaran, serta penetapan Pajak Kendaraan Bermotor | Sarjana Sains Terapan |
| 8 | Pengadaan Barang | menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan  pembinaan teknis, administrasi dan sumberdaya | D III (Diploma III) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | di bidang pelayanann administrasi, pengelolaan  dan pengadaan barang dan jasa |  |
| 9 | Bendahara Pengeluaran | menerima, menyimpan, membayarkan, menatausahakan, dan mempertanggungjawabkan uang untuk keperluan  belanja | Sarjana Hukum |
| 10 | Staf administrasi | membantu mengorganisir dan memantau tugas administratif seperti menyusun dokumen, jadwal  meeting, akomodasi. | D III (Diploma III) |
| 11 | Bendahara penerimaan | menerima, menyimpan, menyetorkan, menatausahakan, dan mempertanggungjawabkan  uang pendapatan | SLTA |
| 12 | Staf Pelayanan | melaksanakan jasa ataupun aktivitas kepada masyarakat  yang membutuhkan | SLTA |

Sumber: SAMSAT Kabupaten Tegal (2023)

Dari tabel 1 diketahui bahwa kualitas pendidikan pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal masih beragam dari SLTA hingga sarjana. Dari data di atas dapat diketahui kemampuan kerja pegawai SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal masih ada yang tidak sesuai dengan tingkat pendidikannya. Misalnya bendahara pengeluaran di SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal yang mempunyai latar belakang Sarjana Hukum dianggap belum mampu melaksanakan tugas dengan baik karena bendahara pengeluaran seharusnya memeiliki pendidikan sarjana manajemen atau sarjana akuntansi sebagai bentuk pertanggung jawaban profesionalisme pekerjaan dan jabatan tersebut.

## Tabel 2

**Data Penerimaan PKB dan BBNKB SAMSAT Kabupaten Tegal (Dalam Rupiah)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tahun Anggaran** | **PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)** | | **Presentase Tercapai** | **BBNKB (Bea Balik Nama Pajak Kendaraan)** | | **Presentase Tercapai** |
| 1 | 2020 | Target | 118.900.000.000 | 83% | Target | 121.582.436.000 | 59% |
| Realisasi | 98.793.096.675 | Realisasi | 72.070.439.025 |
| 2 | 2021 | Target | 113.435.000.000 | 89% | Target | 101.874.000.000 | 91% |
| Realisasi | 101.418.169.000 | Realisasi | 92.282.085.000 |
| 3 | 2022 | Target | 161.750.401.000 | 96% | Target | 112.209.324.000 | 82% |
| Realisasi | 155.975.970.125 | Realisasi | 91.801.212.000 |

Sumber: SAMSAT Kabupaten Tegal (2023)

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di SAMSAT Kabupaten Tegal belum sesuai target yang ditentukan. Tidak tercapainya target yang ditentukan ini menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Tegal belum maksimal.

Waktu yang ditetapkan kantor membuka waktu pelayanan adalah pukul

08.00 WIB, namun dengan jumlah pegawai yang sedikit datang pada jam tersebut membuat pelayanan kurang maksimal. Ketidak disiplinan pegawai dalam masuk kantor yang tidak on time berdampak pada kinerja, seperti pelayanan yang tidak maksimal. Pegawai kantor SAMSAT tersebut tidak bekerja seoptimal mungkin dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan tidak bekerja secara efektif. Hal ini dikarenakan beberapa pegawai dikantor SAMSAT Kab. Tegal memiliki kepuasan kerja yang rendah. Pegawai yang tidak puas terhadap pekerjaannya akan cenderung melanggar kedisiplinan dan tanggung jawab yang diembannya.

## Tabel 3

**Rekapitulasi Daftar Kedisiplinan Pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal Tahun 2022**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bulan | Jumlah Pegawai | Tidak Masuk Dengan Alasan | | | | |
| Sakit | Ijin | TK | Cuti | Terlambat |
| Januari | 62 | 1 | 4 | 11 | 8 | 25 |
| Pebruari | 62 | 3 | 7 | 10 | 9 | 23 |
| Maret | 62 | 0 | 4 | 14 | 11 | 19 |
| April | 62 | 2 | 5 | 12 | 8 | 24 |
| Mei | 62 | 2 | 2 | 13 | 6 | 17 |
| Juni | 62 | 0 | 4 | 15 | 7 | 12 |
| Juli | 62 | 3 | 8 | 8 | 8 | 10 |
| Agustus | 62 | 1 | 7 | 14 | 11 | 16 |
| September | 62 | 2 | 5 | 10 | 8 | 17 |
| Oktober | 62 | 3 | 6 | 12 | 5 | 18 |
| November | 62 | 4 | 7 | 9 | 6 | 11 |
| Desember | 62 | 2 | 4 | 14 | 4 | 10 |

Sumber: SAMSAT Kabupaten Tegal (2023)

Tingkat kepuasan kerja pegawai dalam suatu instansi merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan instansi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari ketidakhadiran karyawan. Data di atas menunjukkan bahwa dikantor SAMSAT Kab. Tegal masih banyak pegawai yang kurang bersemangat karena merasa tidak puas akan pekerjaannya dilihat masih banyak pegawai yang tidak berangkat tanpa keterangan atau pegawai yang datang terlambat.

## Tabel 4

**Pra Riset Kepuasan Kerja**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Faktor | Ya | Tidak | Prosentase |
| Pelatihan | 42,50% | 57,50% | 100% |
| Keamanan | 57,50% | 42,50% | 100% |
| Kompensasi | 71,00% | 29,00% | 100% |
| Kenyamanan | 45,20% | 54,80% | 100% |
| Lingkungan Kerja | 57,50% | 42,50% | 100% |
| Supervisi | 45,50% | 54,50% | 100% |
| Komunikasi | 55,00% | 45,00% | 100% |
| Fasilitas Kantor | 37,50% | 62,50% | 100% |

Sumber: diolah untuk keperluan penelitian ini (2023)

Peneliti melakukan pra riset kepada 30 orang pegawai mengenai factor- faktor yang mempengaruhi kepuasan di tempat kerja dan sebanyak 57,5% pegawai merasa tidak puas pada aspek pelatihan karena instansi tidak memberikan pelatihan kerja yang mendukung kelancaran tugas di tempat kerja. Pada aspek keamanan 42,5% pegawai merasa tidak puas karena terkadang pegawai kehilangan barang-barang seperti alat tulis, atau barang lain sedangkan di tempat kerja CCTV tidak terpasang di semua tempat. Pada aspek kompensasi 29% pegawai merasa tidak puas karena terkadang sistem error dan pegawai harus mengulangi pekerjaan dengan lembur, namun tidak mendapat tambahan kompensasi.

Pada aspek lingkungan kerja, 42,5% pegawai merasa tidak puas karena merasa penataan ruangan yang kurang ergonomis sehingga terasa sumpek dengan tumpukan berkas yang tidak rapi. Pada aspek supervise 54,5% pegawai merasa tidak puas karena merasa atasan kurang memberikan motivasi dan kurang memberikan nasehat atau bimbingan ketika bawahan menghadapi masalah di tempat kerja. Pada aspek komunikasi 45% pegawai merasa tidak puas karena

terkadang kurang lancarnya komunikasi antar pegawai yang berbeda bagian sehingga terjadi mis komunikasi dan pekerjaan menjadi terhambat. Pada aspek fasilitas kantor sebanyak 62,5% pegawai merasa tidak puas karena merasa instansi kurang memberikan fasilitas penunjang tambahan.

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja dengan hasil yang berbeda. Penelitian Wuwungan et al., (2017) membuktikan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan pada penelitian Pancasila et al., (2020) juga menunjukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada Penelitian Afiyah et al., (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas, menarik untuk dilakukan suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja (*Work ability*), Kualitas Kerja (*Work quality*) Dan Motivasi Kerja (*Work motivation*) Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal”.

## Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

* 1. Apakah terdapat pengaruh kemampuan kerja (*work ability*) terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal?
  2. Apakah terdapat pengaruh kualitas kerja (*work quality*) terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal?
  3. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja (*work motivation*) terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal?
  4. Apakah terdapat pengaruh kemampuan kerja (*work ability*), kualitas kerja (*work quality*) dan motivasi kerja (*work motivation*) secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal?

## Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah:

* 1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja (*work ability*) terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.
  2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja (*work quality*) terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.
  3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja (*work motivation*) terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.
  4. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja (*work ability*), kualitas kerja (*work quality*) dan motivasi kerja (*work motivation*) secara bersama-sama

terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

## Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat, yaitu:

* 1. Manfaat Teroritis
     1. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
     2. Peneltian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang kemampuan kerja, kualitas kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja.
  2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kemampuan kerja (*work ability*), kualitas kerja (*work quality*) dan motivasi kerja (*work motivation*) untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

## Landasan Teori

Landasan teori adalah sebuah konsep dengan pernyataan yang tertata rapi dan sistematis memiliki variabel dalam penelitian karena landasan teori menjadi landasan yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan.

## Teori Motivasi Dua Faktor

Menurut F. Herzberg ada dua macam kebutuhan seseorang yaitu kebutuhan akan kesehatan atau kebutuhan akan pemeliharaan. Faktor ini yang disebut sebagai *hygiene or maintenance factors* meliputi hal-hal seperti status kerja, relasi-relasi antar perorangan dengan para pengawas dan gaya pengawasan yang diterima oleh orang itu, kebihjakan perusahaan, kepastian kerja, kondisi-kondisi kerja, upah, dan segi-segi kehidupan pribadi yang dipengaruhi oleh situasi pekerjaan (Terry dan Rue, 2019:175).

Menurut Herzberg, faktor-faktor yang memotivasikan banyak orang adalah fakto-faktor yang berkaitan dengan kerja itu sendiri berlainan dengan lingkungan kerja. Faktor-faktor ini dinamakan “motivators” dan mencakup keberhasilan, pengakuan, tanggungjawab, kemajuan, dan tantangan-tantangan kerja itu.

## Teori Kebutuhan MCClelland (Teori Motivasi Berprestasi)

Teori kebutuhan yang dikemukakan oleh David disebut juga dengan teori motivasi prestasi. McClelland menyatakan bahwa tiga kebutuhan yang diidentifikasikan (Hasibuan, 2020:98).

12

* + 1. Kebutuhan berprestasi (*need for achievement*), merupakan kebutuhan untuk mencapai sukses, yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang. Kebutuhan ini, berhubungan erat dengan pekerjaan, dan mengarahkan tingkah laku pada usaha untuk mencapai prestasi tertentu
    2. Kebutuhan berafiliasi (*need for affiliation*), keinginan untuk membentuk dan mempertahankan hubungan yang hangat dan bersahabat dengan orang lain. Kebutuhan ini mengarahkan tingkah laku untuk mengadakan hubungan secara akrab dengan orang lain.
    3. Kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*)

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara dimana orang-orang itu tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengendalikan dan memengaruhi orang lain. Kebutuhan ini pada teori Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. McClelland menyatakan bahwa kebutuhan akan kekuasaan sangat berhubungan dengan kebutuhan untuk mencapai suatu posisi kepemimpinan.

* 1. **Teori Keadilan (*Equity Theory*)**

Teori keadilan (*equity theory*) teori ini dikembangkan oleh Adams seorang Psikolog kerja dan perilaku pada tahun 1963. Adapun pendahulu teori ini adalah Zalenzik yang dikutip dari Locke. *Equity theory* yaitu suatu yang dirasakan adil atau tidak adil. Dalam teori ini kepuasan kerja

seseorang tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak atas situasi yang seseorang tersebut rasakan. Perasaan keadilan atau ketidakadilan atas situasi diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun tempat lain (Robbins and Judge 2020:287).

Intisari dari teori keadilan ini adalah bahwa apabila seorang karyawan mempunyai persepsi bahwa imbalan yang diterimanya tidak memadai, dua kemungkinan dapat terjadi yaitu seorang akan berusaha memperoleh imbalan yang lebih besar atau mengurangi intensitas usaha yang dibuat dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Siagian 2018:98).

Teori keadilan menjelaskan bahwa kepuasan seseorang tergantung apakah ia merasakan ada keadilan (*equity*) atau tidak adil (*unequity*) atas suatu situasi yang dialaminya. Teori ini merupakan variasi dari perbandingan sosial. Menurut teori ini, seseorang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio hasil input orang bandingan. Jika perbandingan itu dianggapnya cukup adil, maka ia akan merasa puas.

Namun jika perbandingan itu tidak seimbang dan justru merugikan (kompensasi kurang), akan menimbulkan ketidakpuasan dan menjadi motif tindakan bagi seseorang untuk menegakkan keadilan.

Menurut Handoko (2020:87) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka Menurut teori ini puas atau tidak puasnya karyawan merupakan hasil dari perbandingan yang mereka

lakukan antara input dan outcome dirinya dengan perbandingan input dan *outcome* karyawan lain. Jadi apabila perbandingan antara input dan *outcome* dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas.

## Kepuasan Kerja

* + 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai & Sagala, 2019:220).

Kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai presepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Perasaan pegawai terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja (Suwatno & Priansa, 2019:291).

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima.

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda – beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda – beda pula tinggi rendahya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampakyang tidak sama (Robbins & Judge, 2020:170).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional seseorang terhadap pekerjaannya dan sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja

* + 1. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proes perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Teori kepuasan kerja sebagai berikut (Wibowo, 2017:216):

* + - 1. Teori dua faktor (*two-factor theory*)

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu motivators dan hygiene factors.

* + - 1. Teori nilai (*value theory*)

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan di terima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Value theory memfokuskan pada hasil manapun yang menilai oang tanpa

memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang.

Ketidakpuasan mengarahkan perilaku untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi baru serta pengunduran diri, berhentinya pekerja secara kolektif merupakan kerugian total bagi organisasi atas pengetahuan, keahlian, kemampuan dan karakteristik lainnya dari karyawan tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan.

* + 1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor itu sendiri dalam perannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan adalah sebagai berikut (Sutrisno, 2019:77) :

* + - 1. Faktor Individu, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
      2. Faktor Sosial, meliputi hubungan kekeluaran, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan.
      3. Faktor Utama dalam Pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.

Menurut Kreitner dan Kinicki yang dikutip terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut (Kreitner & Kinicki, 2019:354):

1. Pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya

1. Perbedaan (*discrepancies*)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapam. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirkan individu akan puas pabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

1. Pencapaian nilai (*value attainment*)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

1. Keadilan (*equity*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relative lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

1. Komponen genetik (*dispositional /genetic components*)

Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan

* + 1. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan ata kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Dimensi dan indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Robbins dan Judge (2020:121), yaitu :

* + - 1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, pekerjaan yang tidak membosankan, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.
      2. Gaji/Upah, yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja.

Sejumlah upah atau uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak

* + - 1. Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan
      2. Supervisi, yaitu kemampuan pimpinan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana pimpinan menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan.
      3. Rekan kerja, yaitu hubungan antara rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu yang berada dalam kelompok tersebut

Dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi dalam kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji atau upah, rekan kerja, supervise, dan promosi.

* 1. **Kemampuan Kerja (*Work ability*)**

Kemampuan kerja merupakan hal yang penting bagi pegawai karena kemampuan adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung kinerja karyawan, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Kemampuan semakin penting karena manajer memberikan pekerjaan

pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuam yang diinginkan.

* + 1. Pengertian Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Ketidakberadaan hal seperti ini dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan (Robbins dan Judge, 2020:249). kemampuan didefinisikan dalam arti apa yang diharapkan di tempat kerja, dan merujuk pada pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dalam penerapannya harus konsisten dan sesuai standar kinerja yang dipersyaratkan dalam pekerjaan (Sinungan, 2019:67).

Kemampuan (ability) merupakan karakterisik individual seperti intelegensia, manual skill, traits yang merupakan kekuatan potensial seseorang untuk berbuat dan sifatnya stabil (As’ad, 2019:12). kemampuan kerja merupakan salah satu unsur matang yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan pengalaman (Thoha, 2018:59).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan seseorang akan tercermin dari pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, didukung oleh kondisi fisik dan psikisnya. Oleh karena itu, untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan tidak cukup hanya memiliki pengetahuan

dan keterampilan saja, tetapi juga harus didukung oleh kemampuan pelaksanaan pekerjaan yang kuat

* + 1. Jenis –Jenis Kemampuan Kerja

Ada 3 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal yaitu (Moenir, 2017:171) :

* + - 1. *Technical skill* (kemampuan teknis) Adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.
      2. *Human skill* (kemampuan bersifat manusiawi) Adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.
      3. *Conceptual skill* (kemampuan konseptual) Adalah kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur itu.

Kemampuan dinyatakan sebagai seperangkat tindakan cerdas penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Ada tiga komponen penting yang tampak dalam kemampuan diri manusia yaitu (Sinamo, 2020:23):

1. Keterampilan

Ketrampilan dimiliki oleh karyawan didasarkan atas pengalaman yang dilakukannya selama bekerja. Ketrampilan dapat

meningkat apabila seorang karyawan memiliki masa kerja lebih lama dibandingkan dengan karyawan yang memiliki masa kerja lebih sedikit.

1. Kemampuan

Kemampuan dimiliki oleh karyawan didasarkan atas bakat yang dibawahnya semenjak kecil atau yang diperolehnya pada masa mengikuti pendidikan.semakin baik pendidikan seorang karyawan maka semakin tinggi kemampuan yang diperolehnya.

1. Etos Kerja

Etos kerja dihubungkan dengan sikap dan motivasi pegawai dalam bekerja. Prinsip yang tidak kenal lelah dalam bekerja sebagai dasar etos kerja yang tinggi yang dimiliki oleh seorang karyawan.

* + 1. Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Handoko (2020:12) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang menentukan kemampuan kerja seseorang yaitu :

* + - 1. Faktor Pendidikan

Pendidikan yang diperoleh secara teratur,sistematis, bertingkat atau berjenjang dan mengikuti syarat-syarat yang jelas.

* + - 1. Faktor Pelatihan

Materi pelatihan, kemampuan yang berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

* + - 1. Faktor Pengalaman Kerja

Latar belakang seseorang atau kepribadian yang mencakup pendidikan, latihan bekerja untuk menunjukan seseorang diwaktu yang lalu.

* + 1. Dimensi dan Indikator Kemampuan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2018:64) terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan kerja seseorang yaitu:

* + - 1. Kemampuan intelektual

Kemampuan yang diperlukan untuk melakukan atau menjalankan kegiatan mental, diantaranya yaitu:

* + - * 1. Kecerdasan numerik yaitu kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat.
        2. Pemahaman verbal yaitu kemampuan untuk memahami apa yang dibaca dan didengar.
        3. Kecepatan perseptual yaitu kemampuan mengenal kemiripan dan perbedaan visual dengan cepat dan tepat.
        4. Penalaran induktif yaitu kemampuan mengenal suatu urutan logis dalam satu masalah dan pemecahannya.
        5. Penalaran deduktif yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.
        6. Visualisasi ruang yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu obyek akan tampak seandainya posisi dalam ruang diubah.
        7. Ingatan yaitu berupa kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.
      1. Kemampuan fisik

Kemampuan diperlukan untuk melakukan tugas–tugas yang menuntut kekuatan fisik, daya stamina, kecekatan, ketangkasan dan keterampilan.

* + - * 1. Kekuatan dinamis yaitu kemampuan untuk menggunakan kekuatan otot secara berulang – ulang selama beberapa saat.
        2. Kekuatan tubuh yaitu kemampuan menggunakan kekuatan otot dengan menggunakan otot–otot tubuh terutama menggunakan perut.
        3. Kekuatan Statik yaitu Kemampuan menggunakan kekuatan terhadap objek luar.
        4. Kekuatan yaitu kemampuan menghabiskan energi yang maksimal untuk melakukan kegiatan yang menguras tenaga.
        5. Keluwesan extent yaitu kemampuan menggerakkan otot tubuh terutama punggung.
        6. Keluwesan dinamis yaitu kemampuan melakukan gerakan dengan cepat.
        7. Koordinasi tubuh yaitu kemampuan mengkoordinasikan gerakan secara bersamaan dari beberapa bagian tubuh.
        8. Keseimbangan yaitu kemampuan mempertahankan keseimbangan meskipun terdapat kekuatan–kekuatan yang mengganggu.
        9. Stamina yaitu kemampuan menggunakan tenaga secara maksimal untuk mengerjakan sesuatu.

Kemampuan yang diharapkan di tempat kerja, dan merujuk pada pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dalam penerapannya harus konsisten dan sesuai standar kinerja yang dipersyaratkan dalam pekerjaan.

* 1. **Kualitas Kerja (*Work quality*)**

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu instansi.

* + 1. Pengertian Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja (Mangkuprawira, 2020:93). Penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan (Hasibuan, 2020:87).

Kualitas kerja merupakan suatu proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja tersebut dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar serta dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus meningkatkan loyalitas organisasi dari para karyawan atau pegawai (Martoyo, 2019:65). Inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang

dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan denga baik dan berdaya guna (Flippo, 2019:351).

* + 1. Dimensi dan Indikator Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia kualitas sumber daya manusia mengacu pada (Flippo, 2019:352):

* + - 1. Pengetahuan (knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelejensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
      2. Keterampilan (skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
      3. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab

Indikator dari kualitas kerja pegawai menurut Hasibuan (2020:78) adalah:

1. Potensi diri

Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.

1. Hasil kerja Optimal

Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus biasa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah

satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja, dan kuantitas kerja.

1. Proses kerja

Proses kerja merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menajalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.

1. Antusiasme

Antusiasme merupakan suatu sikap, dimana seseorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya. Hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

Indikator kualitas kerja pegawai menurut Kusnadi (2019: 96) adalah:

1.) Kemampuan karyawan, bagian kinerja dari seorang karyawan yang dapat di prediksi melalui perkiraan relevansi tugas dan kemampuan intelektual dari setiap individu yang ada di dalam perusahaan

2.) Keterampilan karyawan, karyawan merupakan salah satu faktor produksi yang dapat menghasilkan produk tersedianya karyawan yang cakap dan memiliki keahlian di bidangnya masing-masing sangat penting bagi kemajuan perusahaan

3.) Kedisiplinan karyawan, yaitu kesadaran dan ketersediaan seseorang mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

# Motivasi Kerja

Motivasi kerja didalam melakukan pekerjaan merupakan hal yang paling penting, karena dapat meningkatkan semangat para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Mereka menjadi merasa memiliki tanggung jawab lebih dalam pekerjaan itu sendiri dan memperoleh kepuasan kerja yang baik.

* + 1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi dikatakan sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan kearah suatu tujuan tertentu. Batasan mengenai motivasi sebagai “ *The process by which behavior is energized and directed*” (suatu proses, dimana tingkah laku tersebut di pupuk dan diarahkan) para ahli psikologi memberikan kesamaan antara motif dengan needs (dorongan, kebutuhan). Dari batasan diatas, dapat disimpulkan bahwa motif adalah yang melatar belakangi individu untuk berbuat mencapai tujuan tertentu (Anoraga 2018). Motivasi adalah sesuatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya (Hasibuan, 2020:219).

Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu. Menurut Robert A. Baron, motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri (drive aurosal). Bila suatu kebutuhan tidak terpuaskan, timbul drive dan aktivitas individu untuk merespon perangsang (incentive) dalam tujuan yang diinginkan. Pencapaian tujuan akan menjadikan individu merasa puas (Mangkunegara, 2019:46).

Dari pengertian para tokoh diatas maka, dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja adalah dorongan yang menggerakkan seseorang dalam bekerja untuk melakukan pekerjaan dengan segala upaya dan bekerjaa secara efektif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

* + 1. Tujuan Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2020:146), tujuan motivasi antara lain sebagai berikut:

* + - 1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan;
      2. Meningktakan produktifitas kerja karyawan;
      3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan;
      4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan perusahaan;
      5. Mengefektifkan pengadaan karyawan;
      6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik;
      7. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan;
      8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan;
      9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas- tugasnya;
      10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.
    1. Teori Motivasi Kerja

Robbins dan Judge (2020: 128) menjelaskan ada empat teori mengenai motivasi pekerja dirumuskan selama tahun 1950 an yang mungkin masih banyak diketahui, meskipun saat ini diragukan keabsahannya. Namun empat teori ini mempresentasikan suatu fondasi dan

banyak manajer di lapangan masih menggunakan terminologi ini. Empat teori ini adalah:

* + - 1. Teori Hierarkhi Kebutuhan

Sumbangan Maslow terhadap perumusan kebutuhan akan motivasi merupakan suatu sumbangan yang sangat besar. Teori motivasinya disasarkan atas tingkat kebutuhan yang disusun menurut prioritas kekuatannya (Moekijat, 2017:173). Kebutuhan-kebutuhan yang akan dipuaskan, berbeda di antara perorangan-perorangan, karena mereka memberikan pengertian yang berbeda-beda pula bagi berbagai jenis keberhasilan (Terry & Rue, 2019:168). Adapun tingkat kebutuhan manusia yang mendorong manusia untuk bekerja menurut Maslow adalah:

* + - * 1. Kebutuhan fisik

Kebutuhan fisik adalah kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang seperti sandang, pangan, papan. Organisasi membantu individu dengan menyediakan gaji yang baik, keuntungan serta kodisi kerja untuk memuaskan kebutuhannya.

* + - * 1. Kebutuhan akan keamanan dan keselamatan

Jika kebutuhan psikologis sudah sedikit terpenuhi maka kebutuhan ini dapat menjadi motivasi. Kebutuhan ini merupakan rasa aman dari kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan. Kebutuhan ini mengarah pada bentuk kebutuhan akan

keamanan dan keselamatan jiwa di tempat kerja pada saat mengerjakan pekerjaan pada waktu jam-jam tertentu.

* + - * 1. Kebutuhan Afilasi

Kebutuhan afiliasi adalah kebutuhan sosial misalnya berteman, motivasi serta mencintai serta diterima dalam pergaulan lingkungan kerjanya. Manusia pada dasarnya selalu ingin hidup berkelompok dan tidak seorangpun manusia ingin hidup menyendiri.

* + - * 1. Kebutuhan akan penghargaan diri / status

Merupakan kebutuhan akan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Ideal pretise timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian.

* + - * 1. Kebutuhan aktualisasi diri

Kebutuhan aktualisasi diri dipenuhi dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, ketrampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain.

* + - 1. Teori X dan Y

Mc Gregor mengusulkan dua sudut pandang yang berbeda mengenai manusia: satu sisi secara mendasar negatif, diberi label Teori X dan satunya lagi secara mendasar positif dan diberi label Teori Y.

* + 1. Indikator Motivasi kerja

Indikator motivasi kerja menurut Mangkunegara (2019:93) adalah:

* + - 1. Tanggung jawab, memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya;
      2. Prestasi kerja, melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya;
      3. Peluang untuk maju, keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan;
      4. Pengakuan atas kinerja, keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya;
      5. Pekerjaan yang menantang, keinginan untuk belajar menguasai pekerjaanya di bidangnya.

## Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian tentang pengaruh kemampuan kerja (*work ability*), kualitas kerja (*work quality*) dan motivasi kerja (*work motivation*) terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal ini, peneliti mempergunakan beberapa bahan kajian kepustakaan, dari penelitian terdahulu yaitu:

## Tabel 5 Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama  Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Persamaan dan  Perbedaan |
| 1. | Anur Achsanuddin (2022) | Dampak Motivasi terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor SAMSAT  Kabupaten Sidrap | Motivasi kerja mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai pada  kantor SAMSAT | Persamaan: Variabel motivasi kerja  Perbedaan: Variabel  produktivitas, |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama  Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Persamaan dan  Perbedaan |
|  |  |  | Kabupaten Sidrap | kemampuan kerja, kualitas kerja dan kepuasan kerja |
| 2. | Ingrid Martha Estefien Rooroh (2017) | Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor SAMSAT Banyuwangi | Lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai terbukti berpengaruh secara signifikan | Persamaan: Variabel motivasi  Perbedaan:  Variabel lingkungan kerja, kemampuan kerja, kualitas kerja,  kinerja dan kepuasan kerja |
| 3. | Dedy Irvan Caniago (2021) | Pengaruh Iklim Organisasi, Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai SAMSAT Provinsi Sumatera Utara | Iklim organisasi, kepemimpinan, dan kepuasan juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai SAMSAT Provinsi Sumatera Utara | Persamaan: Variabel kepuasan kerja  Perbedaan: Variabel iklim organisasi, kepemimpinan,  kinerja, kualitas kerja, kemampuan kerja |
| 4. | Putu Monica Purwaningsih (2019) | Faktor Psikologis, Faktor Organisasi Dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Bersama SAMSAT Buleleng | Factor psikologis dan faktor organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja  Pegawai | Persamaan:  Variabel kemampuan kerja dan kepuasan kerja  Perbedaan: Variabel Semangat Kerja, kinerja, motivasi |
| 5. | Valensius Jemada (2021) | Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Tandes Surabaya | Variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Bersama SAMSAT Tandes  Surabaya | Persamaan: Variabel kepuasan kerja  Perbedaan: Variabel Semangat  Kerja, kualitas kerja, kemampuan kerja.  motivasi |
| 6. | Muhammad Akbar Ornando  Onasis | Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan  Kerja Terhadap | Gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh  yang signifikan | Persamaan: Variabel kepuasan kerja |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama  Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Persamaan dan  Perbedaan |
|  | (2021) | Kepuasan Kerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah (Studi Pada Kantor SAMSAT Wilayah Oku Timur I) | terhadap kepuasan kerja karyawan | Perbedaan: Variabel gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kualitas kerja, kemampuan kerja.  motivasi |
| 7. | Aisah Dian Kuswari (2022) | Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pengembangan Karir Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor SAMSAT Bengkulu | Pengembangan sumber daya manusia, pengembangan karir, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. | Persamaan: Variabel kepuasan kerja  Perbedaan: Variabel pengembangan sumber daya manusia,  pengembangan kari, kualitas kerja, kemampuan kerja,  motivasi, kinerja. |
| 8. | Tiara Yulistiani Goi (2022) | Pengaruh Kompetensi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor SAMSAT  Kabupaten Gorontalo | variabel kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel efektivitas kerja | Persamaan:  Variabel Kompetensi Perbedaan:  Variabel Efektivitas Kerja, kualitas kerja, motivasi, kepuasan kerja. |
| 9. | Dini Sudiyanti (2020) | Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Disiplin Pegawai  Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di  SAMSAT Kota Semarang III | Terdapat pengaruh kemampuan kerja dan disiplin terhadap kualitas pelayanan. | Persamaan:  Variabel kemampuan kerja  Perbedaan: Variabel disiplin, kualitas kerja, motivasi, kepuasan kerja, kualitas pelayanan |
| 10 | Muhammad Irwan Nur Hamiddin (2019) | Pengaruh Masa Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada  Kantor SAMSAT Pembantu | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai  diutamakan adalah dengan | Persamaan:  Variabel kemampuan kerja  Perbedaan:  Variabel masa kerja dan lingkungan kerja, kualitas kerja, |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama  Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Persamaan dan  Perbedaan |
|  |  | Pettarani UPTD Wilayah Makassar | memperhatikan lingkungan kerja pegawai dan masa  kerja | motivasi, kepuasan kerja, |

## Kerangka Berpikir

* 1. Pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan. Kemampuan kerja (kinerja) pegawai yang diterapkan sebagai bahan evaluasi dan bisa diharapkan agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas yang bisa menciptakan kinerja yang baik bagi instansi (Prasetyo dan Wahyudi, 2022).

Secara umum dengan kemampuan yang baik maka kepuasan kerja bagi pegawai akan lebih baik. Demikian hasil yang diperoleh meningkat dari waktu ke waktu.

* 1. Pengaruh kualitas kerja terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan ini dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Salah satu sumber

kepuasan kerja adalah ketika mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Kualitas kerja merupakan masalah utama yang patut mendapatkan perhatian organisasi. Hal ini merujuk pada pemikiran bahwa kualitas kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Adanya kualitas kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi Upaya meningkatkan kualitas kerja pegawai guna mendapatkan hasil pekerjaan yang baik sehingga pegawai merasa puas karena bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

* 1. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

Semakin baik motivasi yang diberikan kepada pegawai maka kepuasan kerja pegawai akan semakin meningkat. Pada penelitian ini motivasi dilihat dari lima ringkat kebutuhana yaitu fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.

Kebutuhan sosial, rasa aman, serta kebutuhan fisologis menjadi pengukur tertinggi motivasi pegawai, terutama suasana kekeluargaan dalam bekerja, fasilitas transportasi ke tempat kerja seerta diberikannya uang kehadiran dan tunjangan kinerja berdampak pada kepuasan kerja pegawai.

Kondisi ini ditunjukkan dengan tingginya tingkat kepuasan kerja pegawai terutama terkait dengan pekerjaannya itu sendiri dan pembayaran serta kemampuan berkomunikasi, bekerjasama, ketepatan waktu dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Semakin baik suasana kekeluargaan dalam bekerja, fasilitas transportasi serta uang kehadiran dan tunjangan kinerja yang

diberikan organisasi menyebabkan semakin puas pegawai terhadap pekerjaannya saat ini serta semakin meningkatnya kinerja pegawai baik dari segi kualitas dan kuantitas Pengaruh kemampuan kerja, kualitas kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan uraian pada hubungan antar variabel dan penjelasan di atas maka dapat digambarkan kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut :

H4

H1

H2

Motivasi Kerja (*work motivation*) (X3)

H3

Kepuasan Kerja (Y)

Kualitas Kerja (*work quality*) (X2)

Kemampuan Kerja (*work ability*) (X1)

## Gambar 1

**Kerangka Pemikiran Penelitian**

Keterangan :

Pengaruh secara sendiri-sendiri (parsial) Pengaruh secara bersama-sama (simultan)

## Hipotesis

Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka berpikir dan hasil penelitian terdahulu. Hipotesis dalam penelitian ini adalah

H1. Kemampuan kerja (*work ability*) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

H2. Kualitas kerja (*work quality*) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

H3. Motivasi kerja (*work motivation*) berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

H4. Kemampuan kerja (*work ability*), kualitas kerja (*work quality*) dan motivasi kerja (*work motivation*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

## BAB III METODE PENELITIAN

## Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2019:97). Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik (Kuncoro & Suhardjono, 2019:147). Penelitian ini menganalisis pengaruh kemampuan kerja, kualitas kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

## Populasi dan Sampel

## Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020:61). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal yang berjumlah 62 orang pegawai.

40

## Sampel

Menurut Sugiyono (2020: 62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi oleh karena alasan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang di ambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Teknik dalam pengambilan data penelitian ini menggunakan sampling jenuh dan simple random sampling.

Sampling jenuh menurut Sugiyono (2020:65) teknik penentuan sampel ini bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini sering dilakukam jika jumlah populasi relatif kecil kurang dari 100 orang. Simple random sampling adalah pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jadi yang menjadi sampel penelitian ini adalah 61 orang pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal karena jumlah pegawai di pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal adalah 62 orang dan menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus sehingga seluruh pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal yang merupakan populasi penelitian dijadikan sampel.

## Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian

## Definisi Konseptual

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020:3). Adapun definisi kedua variabel tersebut yaitu:

* + 1. Variabel Dependen *(dependent variable)* atau variabel terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2020:4). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai & Sagala, 2019:220)

* + 1. Variabel Independen *(independent variable)* atau variabel bebas Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi

atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2020:4). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja, kualitas kerja dan motivasi kerja.

* + - 1. Kemampuan kerja merupakan karakterisik individual seperti intelegensia, manual skill, traits yang merupakan kekuatan potensial seseorang untuk berbuat dan sifatnya stabil (As’ad, 2019:12).
      2. Kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja (Mangkuprawira, 2020:93).
      3. Motivasi adalah sesuatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya (Hasibuan, 2020:219).

## Operasionalisasi Variabel

Untuk penelitian lebih lanjut mengenai variabel X dan variabel Y dilakukan dengan menggunakan tabel operasional variabel. Adapun tabel tersebut adalah sebagai berikut:

## Tabel 6 Operasionalisasi Variabel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **No. Item Pertanyaan** | **Skala Pengukuran** |
| Kepuasan kerja | Pekerjaan itu sendiri | 1. Tugas menarik 2. Pekerjaan tidak membosankan | 1  2 | SS=Sangat Setuju  S= Setuju N= Netral TS = Tidak Setuju STS=Sangat Tidak Setuju |
| Gaji/Upah | 1. Gaji yang pantas 2. Gaji yang layak | 3  4 |
| Promosi | 1. Kesempatan untuk berkembang secara intelektual 2. Memperluas keahlian | 5  6 |
| Supervisi | 1. Ketertarikan personal 2. Peduli pada karyawan | 7  8 |
| Rekan kerja | 1. Dukungan 2. Kenyamana | 9  10 |
| Kemampuan Kerja | Kemampuan intelektual | 1. Kecerdasan numerik 2. Pemahaman verbal 3. Kecepatan perseptual | 1  2  3 | SS=Sangat Setuju  S= Setuju N= Netral TS = Tidak  Setuju STS=Sangat |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1. Visualisasi ruang 2. Penalaran deduktif 3. Penalaran induktif | 4  5  6 | Tidak Setuju |
| Kemampuan fisik | 1. Kekuatan tubuh 2. Stamina 3. Kecekatan 4. ketangkasan | 7  8  9  10 |
| Kualitas Kerja | Pengetahuan | 1. Kecerdasan 2. Daya fikir 3. Penguasaan ilmu | 1  2  3 | SS=Sangat Setuju  S= Setuju N= Netral TS = Tidak Setuju STS=Sangat Tidak Setuju |
| Keterampilan | 1. Kemampuan pekerjaan 2. Kemampuan   teknis | 4  5 |
| Abilities | 1. Loyalitas 2. Kedisiplinan 3. Tanggung jawab | 6  7  8 |
| Motivasi kerja | Tanggung jawab | 1. Tanggung jawab pribadi 2. Integritas | 1  2 | SS=Sangat Setuju  S= Setuju N= Netral TS = Tidak Setuju STS=Sangat Tidak Setuju |
| Prestasi kerja | 1. Hasil kerja 2. Prestasi | 3  4 |
| Peluang untuk maju | 1. Keinginan mendapat promosi 2. Keinginan kenaikan jabatan | 5  6 |
| Pengakuan atas kinerja | 1. Keinginan mendapat penghasilan tinggi 2. Keinginan   diakui prestasi kerjanya | 7  8 |
| Pekerjaan yang menantang | 1. Keinginan untuk belajar 2. Keinginan menguasai bidang   pekerjaan | 9  10 |

Kelima variabel tersebut terdiri dari 38 item kuesioner dan masing- masing item akan diukur dengan skala likert dan diberi skor menurut skala likert sebagai berikut:

Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju

Skor 3 diberikan untuk jawaban Netral Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju

Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju

## Teknik Pengumpulan Data

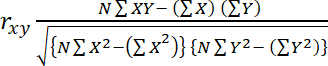
Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2018:194). Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

## Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

## Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat kevalidan dan keahlian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian dengan validitas kuesioner adalah korelasi product

momen (moment product correlation, Pearson correlation) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai inter item total correlation. Untuk mendapatkan rhitung maka digunakan rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut (Arikunto, 2018: 213):



Keterangan:

rxy = koefisien korelasi n = jumlah responden

ΣXY = jumlah hasil perkalian skor butir dengan skor total ΣX = jumlah skor butir

ΣX2 = jumlah skor butir kuadrat ΣY = jumlah skor total

ΣY2 = jumlah skor total kuadrat

Pada penelitian ini uji validitas untuk menguji instrumen penelitian akan dilakukan kepada 30 orang responden**.** Dari perhitungan tersebut dapat diketahui validitas masing-masing butir pertanyaan atau yang biasanya disebut dengan rhitung. Butir pernyataan tersebut dikatakan valid atau sahih jika rhitung ≥ daripada r tabel. Bila melihat pada tabel, pada df=28 atau n = 30 dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,361.

## Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tingkat konsistensi internal jawaban responden terhadap instrument. Dalam penelitian ini, untuk mencari reliabilitas instrumen digunakan rumus *Alpha* sebagai berikut (Arikunto, 2018: 239)

 *K*   *b*2 

*r*11  *K* 1  1 *t* 2 

   

Keterangan :

r11 = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

 2 = jumlah varians butir

b

 2 = jumlah varians total

1

Pengujian realibilitas dengan konsistensi internal dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis butir-butir pertanyaan dalam penelitian ini digunakan tehnik Cronbach’s Alfa (koefisien alfa). Suatu item pengukuran dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien alfa lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2018:48).

## Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

## Analisis Metode Suksesive Interval

Data penelitian ini menggunakan skala likert yang merupakan data ordinal. Hal ini menjadi kendala apabila kita sudah memiliki data hasil penelitian yang berskala ordinal akan tetapi metode yang akan digunakan adalah regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan metode transformasi data dari ordianal menjadi interval yaitu metode seksusif interval. Metode suksesif interval (MSI) merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Skala data merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam melakukan analisis data. Metode transformasi *method of successive interval* dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

* + 1. Menghitung frekuensi observasi untuk setiap kategori
    2. Menghitung proporsi pada masing-masing kategori
    3. Dari proporsi yang diperoleh, dihitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori. 4. Menghitung nilai Z (distribusi normal) dari proporsi kumulatif
    4. Menentukan nilai batas Z (nilai probability density function pada absis Z) untuk setiap kategori, dengan rumus:
    5. Menghitung scale value (interval rata-rata) untuk setiap kategori:



* + 1. Menghitung score (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan:



## Pengujian Asumsi Klasik.

Suatu model regresi yang baik adalah model regresi yang memenuhi asumsi klasik yaitu, asumsi normalitas dan heterokedastisitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian normalitas dan heterokedastisitas sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Berikut penjelasan uji asumsi klasik yang akan dilakukan penelitian ini (Ghozali, 2018:140).

* + 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedasitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Heteroskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar).

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependen*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengaan melihat ada

tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah *di-studentized*. Dasar analisis :

* + - 1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindifikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas.
      2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. (Ghozali, 2018: 39).
    1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik.

Salah satu cara termudah untuk melihat nomalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal

adalah dengan melihat normal probality plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari ditribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan ploting data residual akan dibandingkan dengan gaaris diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti gaaris diagonalnya (Ghozali, 2018 140).

* + 1. Uji Multikoliniearitas

Uji multikoliniearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2018:103). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel *independen* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal*. *Orthogonal* yang dimaksud mengandung makna tidak saling mempengaruhi atau tidak saling menginterferensi. Jika terjadi korelasi, maka terdapat problem multikoliniearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Ada tidaknya multikoliniearitas di dalam model regresi adalah dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Regresi yang terbebas dari problem multikolinearitas apabila nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10, maka data tersebut tidak ada multikolinearitas (Ghozali, 2018:103).

## Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda ini bertujuan untuk memprediksi besarnya keterkaitan variable bebas dengan variable terikat dengan menggunakan data variabel bebas yang sudah diketahui besarnya. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan model berikut (Sugiyono, 2020:275) :

Y = α + β1X1 + β2X2 + β3X3 + e

Dimana:

Y = kepuasan kerja

α = Konstanta, harga Y bila X = 0

β = Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat (Y) yang didasarkan pada variabel bebas (X).

X1 = kemampuan kerja X2 = kualitas kerja

X3 = motivasi kerja e = eror

## Uji Signifikansi (Uji Parsial)

Langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan uji persial antara

lain:

* + 1. Formulasi Hipotesis

Hipotesis statistik yang akan diuji dapat diformulasikan:

Ho : β1 = 0, tidak terdapat pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

H1 : β1 0, terdapat pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal

Ho : β2 = 0, tidak terdapat pengaruh kualitas kerja terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

H2 : β2 0, terdapat pengaruh kualitas kerja terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

Ho : β3 = 0, tidak terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

H3 : β3 0, terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

* + 1. Taraf Signifikan

Untuk menguji signifikan dari koefisien korelasi yang diperoleh, akan digunakan uji t dua pihak dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 95 % (atau  = 5 %).

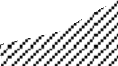
* + 1. Kriteria Pengujian Hipotesis

Kriteria untuk menerima atau menolak Ho yaitu Ho diterima apabila -ttabel  thitung  ttabel

Ho ditolak apabila thitung  ttabel atau -thitung <- ttabel

## Kurva Kriteria Penerimaan / Penolakan Hipotesa Penelitian

Ho Diterima



Ho Ditolak

Ho Ditolak

* + 1. Menghitung Nilai thitung

Adapun untuk menguji signifikansi dengan digunakan rumus sebagai berikut (Riduwan, 2013: 229):

Sb =

(X 2

sy.x

( X) 2

) 

n

Kesalahan standar estimasi (*standar error of estimate*) diberi simbol Syx yang dapat ditentukan dengan menggunakan formulasi sebagai berikut :

Y 2  a(Y)  b(XY)

Sy.x =

n  2

Menentukan nilai thitung dengan formulasi sebagai berikut :

*thitung*  Sb

b

Keterangan :

b = Nilai Parameter Sb = Standar Eror dari b

Sy.x = Standar Eror Estimasi

* + 1. Kesimpulan : Ho diterima atau ditolak

## Uji Signifikansi (Uji Simultan)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji simultan. Langkah-langkahnya adalah :

* + 1. Formulasi Hipotesis

H0 : β4 = 0, tidak terdapat pengaruh kemampuan kerja, kualitas kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

H4 : β4 ≠ 0, terdapat pengaruh kemampuan kerja, kualitas kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai unit pengelolaan pendapatan daerah SAMSAT Slawi Kabupaten Tegal.

* + 1. Taraf Signifikasi

Untuk menguji signifikasi dari koefisien korelasi yang diperoleh, akan digunakan uji F dengan menggunakan tingkat signifikasi sebesar 95% (atau α = 5%).

* + 1. Kriteria Pengujian Hipotesis

Kriteria untuk menerima atau menolak H0 yaitu: Ho diterima apabila Fhitung < Ftabel

Ho ditolak apabila Fhitung > Ftabel

Daerah penerimaan H0

Ftabel

Daerah Penolakan

* + 1. Menghitung Nilai Fhitung

Adapun untuk menguji signifikansi dengan digunakan rumus sebagai berikut :



Keterangan:

Jkreg = Jumlah Kuadrat regresi Jkres = Jumlah Kuadrat residu k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel Dimana:

Dan



Yang akan lebih mudah jika dihitung dengan menggunakan :



* + 1. Kesimpulan: Ho diterima atau ditolak

## Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk menyatakan besar atau kecilnya kontribusi (Sumbangan langsung) variabel X terhadap variabel Y. Adapun Koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

KD = r2 x 100%

KD : Besarnya koefisien determinasi r : Koefisien korelasi