



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

**ANALISIS HUBUNGAN MOTIVASI, PEMBERIAN KOMPENSASI DAN
PEMBELAJARAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat akademik
Untuk memperoleh gelar Megister dalam bidang studi Manajemen
Pada Program Pascasarjana Megister Manajemen
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya**

Oleh :

**MAMAT RAHAYU ABDULLAH
NIM 1999461014**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2008**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
AKREDITASI SK DIRJEN DIKTI NO. 69/DIKTI/KEP/1999 dan No.366/D/T/2007

TANDA PERSETUJUAN TESIS

Nama : MAMAT RAHAYU ABDULLAH
NIM : 1999461014
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

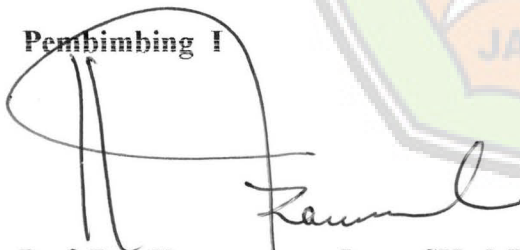
Judul Tesis

**ANALISIS HUBUNGAN MOTIVASI, PEMBERIAN KOMPENSASI DAN
PEMBELAJARAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

Tesis ini telah dipertahankan di depan para penguji pada tanggal 29 Agustus 2008 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Pembimbing dan Dewan Penguji

Pembimbing I



Prof. Drs. Koesparmono Irsan, SH., MBA., MM

Penguji



M. Yusuf Kurniawan, SE., MM

Pembimbing II



Dr. Edison Panjaitan



Drs. Sujiyo Miranto, M.Pd

ABSTRAKSI

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai terhadap kinerja dewan. Di antara sekian banyak faktor yang mempengaruhinya, penelitian ini memilih dan membatasi hanya pada faktor motivasi, pemberian kompensasi, dan pembelajaran. Ketiga variabel ini dipilih karena dianggap penting dalam upaya mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel motivasi, kompensasi dan pembelajaran dengan kualitas pelayanan pegawai. Motivasi merupakan keinginan individual baik pemenuhan kebutuhan, kualitas hubungan kerja ataupun karena integritas pribadinya untuk bekerja keras. Pemberian kompensasi merupakan kebijakan institusi, baik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan hidup pegawai ataupun imbalan yang diberikan kepada pegawai karena prestasi kerjanya. Pembelajaran adalah proses perbaikan pola berpikir, bertindak melalui kemampuan dan keterampilan kerja yang terus diasah menuju peningkatan kemampuan kerja. Kualitas pelayanan pegawai adalah segala hal yang dilaksanakan oleh pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai bentuk pelayanan, baik teknis, administrative ataupun keahlian untuk mendukung pelaksanaan fungsi, wewenang dan tugas konstitusional Anggota Dewan.

Penelitian ini menggunakan metoda survei dengan menggunakan kuesioner untuk menjangkau jawaban responden atas permasalahan yang diajukan. Responden didapat melalui sistematik *stratified random sampling*. Variabel penelitian dibagi atas faktor motivasi (X_1), faktor pemberian kompensasi (X_2) dan faktor pembelajaran (X_3) sebagai *independent variable*. Sedangkan *dependent variable* berlaku untuk variabel peningkatan kualitas pelayanan pegawai (Y). Pengolahan data dengan peningkatan dengan menggunakan uji statistic melalui program SPSS dan penghitungan dengan menggunakan rumus korelasi Spearman's untuk mengetahui hubungan variabel-variabel tersebut.

Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa korelasi antar variabel bebas X_1 terhadap variabel terikat Y adalah sebesar $r = 0,467$, dengan taraf signifikan 0.01. Sedangkan korelasi antara variabel X_2 terhadap Y adalah $r = 0,330$, dengan taraf signifikan 0.01. Adapun korelasi antara variabel X_3 terhadap Y adalah $r = 0,372$ dengan taraf signifikan 0.01.

Sedangkan dari hasil pengujian hipotesis melalui uji t diperoleh hasil bahwa motivasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan (t hitung = 4,155), sedangkan kompensasi juga berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan (t hitung = 2,725) dan pembelajaran juga berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan (t hitung = 2,355). Dari hasil uji t menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan, diikuti oleh kompensasi dan terakhir adalah pengaruh pembelajaran terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian terbukti dan dapat diterima.

ABSTRACT

Many factors that could have strong correlations to service quality to performance of Civil Representatives Council of Republic Indonesia. Among to such a many factors, this study was chosen and limited scope of problems only for motivations, compensation and learning process. Three of independent variables are very important variable that could influence to service quality. So that, the purpose of this study was seeking the correlations between such three independent variable to service quality as dependent variable.

Motivation is individually interest consists of needs fulfillment, quality of work relationship and personal integrity to be hard worker. Compensation is institutional policy both financial needs fulfillment and reward given to all employees because their performance. Learning is process of thinking pattern improvement, acting through work ability that continually improved tends to work ability improvement. Service quality of work is all matters that commandments by employee of General Secretariat of DPR RI as a service formed both technically and constitutions members of Councils.

This study was using survey methods with questionnaires in order to get some answers from respondents concerning to problems that facing. Distributing of questionnaires using was stratified random sampling techniques. Data process was using statistics programs with Rank Spearman Correlations and Significance Test. From result of analysis was showed that correlations between X_1 to Y was amounted $r_s = 0.467$ in level of significance 0,01. Then correlations between X_2 to Y was amounted $r_s = 0,330$ in level of significance 0,01, while correlation between X_3 to Y was amounted $r_s = 0,372$ in level of significance 0,01.

From result of T Significance Test was resulted that motivations, compensations, and learning process have positive significance correlations to service quality. Motivation has biggest correlations (t calculated 4,155), then compensation has second place (t calculated 2,725) while learning process has last place (t calculated 2,355). So that conclusion gotten was Alternative Hypothesis was proved and could be accepted.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, taufik dan hidayahnya yang diberikan kepada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan salah satu bagian dari keseluruhan rangkaian kegiatan penelitian yang harus ditempuh oleh penulis dalam rangka menyelesaikan studi di Program studi Magister Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya tuntutan masyarakat agar aparaturnya bekerja lebih profesional, bersih, berwibawa dan transparan. Professionalisme dibutuhkan tidak saja untuk menghadapi tantangan di tingkat local ; dimana masyarakat ingin kecapatan tinggi dalam menyelesaikan berbagai persoalan nasional, tetapi juga ketepatan dan kemampuan menghadapi persaingan di tingkat regional dan global.

Secara khusus, penelitian ini memfokuskan analisisnya pada organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI, dalam kaitannya dengan kualitas SDM dan tugas memberikan pelayanan kepada dewan, bentuk organisasinya tentunya harus mengacu fungsi tugas dan wewenang DPR RI. Pengelolaan sumber daya manusia dilingkungan Setjen DPR RI makin terasa urgensinya, mengingat selama orde baru kinerja DPR RI dipandang kurang memuaskan. Adanya fakta tersebut itulah yang pada akhirnya mendorong Penulis untuk mengadakan penelitian ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kepada yang mulia **Bapak Irjen Pol (P) Drs. Logan Siagian, MH** selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Kepada kedua pembimbing yang terhormat **Bapak Prof. Drs. Koesparmono Irsan, SH, MBA, MM**, selaku pembimbing I serta yang terhormat **Bapak Dr. Edison Panjaitan** selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan selaku pembimbing II, **Bapak Drs. Sujiyo Miranto, M.Pd**, selaku selaku Ketua Program Program

Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya di a beliau berdua selaku pembimbing I dan II yang dengan perhatian, ketulusan, kesabaran dan kecermatan, beliau telah memberikan koreksi dan bimbingan dalam penyusunan tulisan ini.

Rasa syukur dan ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk istriku, anak-anak dan cucu-cucuku tercinta serta orang tuaku tersayang,

Demikian pula pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh Civitas Academica Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Tak ada gading yang tak retak untuk itu penulis menyadari bahwa dengan segala keterbatasan yang ada, tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik, saran dan komentar dari pihak lain untuk perbaikan dan penyempumaannya.

Sebagai Penutup, akhirnya penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi masyarakat umumnya yang memerlukan

Jakarta,

Agustus 2008

Penulis,

Mamat Rahayu Abdullah

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teoritis	11
2.1.1. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	11
2.1.2. Teori Motivasi	14
2.1.3. Teori Kompensasi	26
2.1.4. Teori Pembelajaran	37
2.1.5. Kualitas Pelayanan	43
2.1.6. Kinerja Pegawai	47
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	50
2.3 Kerangka Konseptual	52
2.4 Hipotesis	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	59
3.2 Metode Penelitian	59
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	60
3.4 Variabel-Variabel Penelitian dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data	66
3.5.1. Sumber Data	67
3.5.2. Pengukuran Variabel	68
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	68
3.6.1. Rentang Skala/ Kriteria	68
3.6.2. Analisis Korelasi Rank Spearman's	70
3.7. Uji Hipotesis.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Profil Responden	75

4.1.1. Jenis Kelamin	76
4.1.2. Usia	77
4.1.3. Jabatan	78
4.1.4. Masa Kerja	79
4.1.5. Tingkat Pendidikan	80
4.2 Hasil Uji Validits Penelitian	81
4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	85
4.4 Persepsi Responden Terhadap Faktor Motivasi, Kompensasi dan Kualitas Pelayanan	91
4.5 Analisis Korelasi Antara Motivasi, Kompensasi dan Pembelajaran dengan Kuantitas Pelayanan	110
4.6 Pembuktian Hipotesis	114
4.6.1. Pengaruh Motivasi (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	116
4.6.2. Pengaruh Kompensasi (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	117
4.6.3. Pengaruh Pembelajaran (X_3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	118
4.7 Pembahasan	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

3.1.	Perincian Ukuran Sampel	62
3.2.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas (X1, X2 dan X3)	63
3.3.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat (Y).....	64
	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan	78
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	79
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	80
4.5.	Hasil Validitas Motivasi Kerja (X ₁).....	81
4.6.	Hasil Validitas Kompensasi (X ₂).....	82
4.7.	Hasil Validitas Pembelajaran (X ₃).....	83
4.9.	Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (Y).....	84
4.10.	Hasil Uji Reliabilitas Motivasi (X ₁).....	86
4.11.	Hasil Uji Reliabilitas Kompensasi (X ₂).....	87
4.12.	Hasil Uji Reliabilitas Pembelajaran (X ₃).....	88
4.13.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y).....	89
4.14.	Pendapat seluruh responden mengenai faktor motivasi.....	92
4.15.	Pendapat Seluruh Responden Mengenai Pemberian Kompensasi	97
4.16.	Pendapat Seluruh Responden Mengenai Proses Pembelajaran.	103
4.17.	Pendapat Seluruh Responden Mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	105
4.18.	Hasil Korelasi Motivasi Dengan Kualitas Pelayanan.....	111
4.19.	Hasil Korelasi Pemberian Kompensasi Dengan Kualitas Pelayanan.....	112
4.20.	Hasil Korelasi Pembelajaran Dengan Kualitas Pelayanan.....	112
4.21.	t Test Signifikansi.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	52
4.1 Pengujian Hipotesis Melalui t Signifikansi Motivasi	116
4.2. Pengujian Hipotesis Melalui t Signifikansi Kompensasi.....	117
4.3 Pengujian Hipotesis Melalui t Signifikansi Pembelajaran.....	118

