



**ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA  
SEBAGAI VARIABEL PREDIKTOR TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA GRAPARI  
TELKOMSEL KARYAJASA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**RUNY ANSHARY**  
NPM 1625310593

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : RUNY ANSHARY  
NPM : 1625310593  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI  
VARIABEL PREDIKTOR TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA GRAPARI TELKOMSEL KARYAJASA

MEDAN, AGUSTUS 2019

KESETUA PROGRAM STUDI

(NURAFRIANA SIREGAR, SE., M.Si)



(Dr. SURYA NITA, S.H., M.HUM)

PEMBIMBING I

(Drs H. KASIM SIYO., M.Si.Ph.D)

PEMBIMBING II

(RAHMAT HIDAYAT SE., MM)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH  
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

**PERSETUJUAN UJIAN**

NAMA : RUNY ANSHARY  
NPM : 1625310593  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : SI (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI  
VARIABEL PREDIKTOR TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA GRAPARI TELKOMSEL KARYAJASA

KETUA



NERAFINA SIREGAR, SE., M.Si)

MEDAN, AGUSTUS 2019  
ANGGOTA I

(Drs. H. KASIM SIYO., M.Si.Ph.D)

ANGGOTA II

(RAEMAT HIDAYAT SE., MM)

ANGGOTA III

(Dr M TOYIB DAULAY, SE., MM)

ANGGOTA IV

(RIZAL AHMAD, SE., MSi)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RUNY ANSHARY  
NPM : 1625310593  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI  
VARIABEL PREDIKTOR TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA GRAPARI TELKOMSEL KARYAJASA

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Mei 2019



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RUNY ANSHARY  
Tempat / Tanggal Lahir : MEDAN, 31 MEI 1994  
NPM : 1625310593  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Program Studi : MANAJEMEN  
Alamat : JL. MARELAN RAYA NO 77 MEDAN MARELAN

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Mei 2019

Yang membuat pernyataan



RUNY ANSHARY



# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

## FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO. BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

### PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : RUNY ANSHARY  
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 31 Mei 1994  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1625310593  
 Program Studi : Manajemen  
 Konsentrasi : Manajemen SDM  
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 129 SKS, IPK 3,29  
 Dengan ini mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

No.	Judul Skripsi	Persetujuan
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Prediktor Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil SMS Survey Pada Grapari Telkomsel Karyajasa	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Karyajasa	<input type="checkbox"/>
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Grapari Telkomsel Karyajasa	<input type="checkbox"/>

Judul yang disetujui oleh Kepala Program Studi diberikan tanda

(Ir. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D.)

Medan, 26 Februari 2018  
 Pemohon,  
  
 ( RUNY ANSHARY )

Nomor : .....  
 Tanggal : .....  
 Disahkan oleh :  
  
 Dekan  
 ( Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. )  
 Tanggal : 05-03-2018  
 Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen  
  
 ( NURAFRINA SIREGAR, SE., M.SI. )

Tanggal : 01 Maret 2018  
 Disetujui oleh :  
 Dosen Pembimbing I:  
  
 ( Des. H. Kasim Sidiyasa, Msi, PhD )  
 Tanggal : 03 Maret 2018  
 Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II:  
  
 ( Rahmat Hidayat )

No. Dokumen: FM-LPPM-08-01

Revisi: 02

Tgl. Eff: 20 Des 2015

Sumber dokumen: <http://mahasiswa.pancabudi.ac.id>

Dicetak pada: Senin, 26 Februari 2018 22:56:08

Telah Diperiksa oleh LPMU

dengan Plagiarisme... 56...%

Medan, 13 JUNI 2019

FM-BPAA-2012-041

Hal : Permohonan Meja Hijau



Medan, 13 Juni 2019  
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
Fakultas SOSIAL SAINS  
UNPAB Medan  
Di -  
Tempat



Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RUNY ANSHARY  
Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 31 Mei 1994  
Nama Orang Tua : ABDUL LATIEF  
N. P. M : 1625310593  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Program Studi : Manajemen  
No. HP : 082277860147  
Alamat : JL. Marelan Raya No 77 T. 600

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Variabel Prediktor Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grapari Terkomsel Karyajasa, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntun ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 examplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 examplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangi dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	500.000	650.000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1.500.000	
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	100.000	
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	0	
Total Biaya	: Rp.	2.100.000	2.250.000
5. UK-Termin Genap	Rp	4.200.000	
		6.450.000	

13/19  
M  
Dite

Ukuran Toga :

M

Diketahui / Disetujui oleh



Hormat saya

Runy Anshary  
1625310593

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asti) - Mhs.ybs.





**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : [admin\\_fe@unpab.pancabudi.org](mailto:admin_fe@unpab.pancabudi.org)

<http://www.pancabudi.ac.id>

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Pancabudi  
 Fakultas : Sosial Sains  
 Dosen Pembimbing II : Rahmat Hidayat SE, MM  
 Nama Mahasiswa : Rung Anshary  
 Jurusan / Program Studi : Manajemen  
 No. Stambuk / NPM : 1625310593  
 Jenjang Pendidikan : Strata I  
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Sumber daya manusia sebagai variabel prediktor terhadap kinerja karyawan pada grupari telkomsel karya jasa

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
	leatka kata belakang mudi Ogn (dentubun)		
	Utentuan Daftar Isi sesuai Ogn Isi		
	tata bahasa & penyelar		
	rapikan tabel =		
2016	ACC penun pancapay		

Medan,  
 Diketahui / Disetujui Oleh :  
 Dekan

Dr. Surva Nita, S.H., M.Hum

Dosen Pembimbing II

Rahmat Hidayat SE, MM



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : [admin\\_fe@unpab.pancabudi.org](mailto:admin_fe@unpab.pancabudi.org)

<http://www.pancabudi.ac.id>

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan pancabudi'  
 Dosen Pembimbing I : ~~Sekel~~ ~~Seitas~~ Drs. H. Kasim Sivo M.Si, PhD  
 Nama Mahasiswa : Rung Anshary  
 Jurusan / Program Studi : Manajemen  
 No. Stambuk / NPM : 1625310593  
 Jenjang Pendidikan : Strata I  
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Sumberdaya manusia sebagai variabel predikto terhadap kinerja karyawan pada grupari telkomsel karyawan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
	- Relevansi, konsep dasar dan teori dasar selanjutnya, masalah dan laporan	<i>[Signature]</i>	
	- Konsistensi: MPO dan hipotesis dan laporan	<i>[Signature]</i>	
	- Perilaku sistematis	<i>[Signature]</i>	
	- Operasional variabel perilaku dan selanjutnya	<i>[Signature]</i>	
	- Perilaku drifts bulat	<i>[Signature]</i>	
	ACC Surat Proposal	<i>[Signature]</i>	

Medan,  
Diketahui / Disetujui Oleh:  
Dekan

*[Signature]*  
  
 Dr. Surva Nita, S.H., M.Hum

Dosen Pembimbing I

*[Signature]*  
 Drs. H. Kasim Sivo M.Si Phd

# Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:

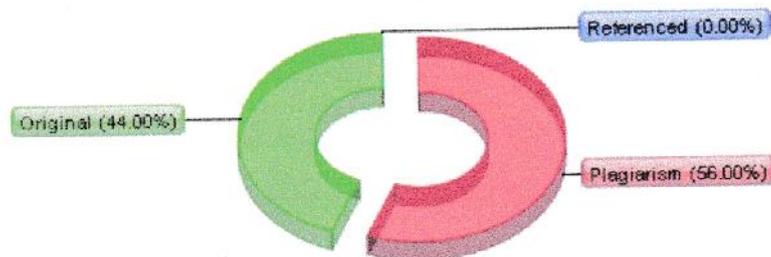
Analyzed document: 20/05/2019 12:30:42

## "RUNY ANSHARY\_1625310593\_MANAJEMEN.docx"

Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi\_License4



Relation chart:



Distribution graph:

Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

% 25	wrds: 4698	<a href="http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/465/bab%205%20kuw.pdf?sequence=6">http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/465/bab%205%20kuw.pdf?sequence=6</a>
% 23	wrds: 4073	<a href="http://repository.unpas.ac.id/9629/4/11.%20BAB%20II.pdf">http://repository.unpas.ac.id/9629/4/11.%20BAB%20II.pdf</a>
% 22	wrds: 3839	<a href="https://specialpengetahuan.blogspot.com/2013/12/pengertian-organisasi-administrasi-dan.htm...">https://specialpengetahuan.blogspot.com/2013/12/pengertian-organisasi-administrasi-dan.htm...</a>

with other Sources:]

Processed resources details:

318 - Ok / 66 - Failed

with other Sources:]

Important notes:

Wikipedia:

Google Books:

Ghostwriting services:

Anti-cheating:



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 PO.BOX.1099 Telp. (061) 50200511 Medan  
fasosa@pancabudo.ac.id http://www.pancabudi.ac.id

BERITA ACARA  
PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Pada hari ini, Kamis Tanggal, 4 Bulan, Juli Tahun, 2019, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau Pada Program Studi Manajemen Semester Tahun Akademik 2018/2019 bagi mahasiswa/i atas nama :

1. Nama : Rony Anshary
2. Npm : 1625 31 0593
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Ujian : 4 Juli 2019
5. Judul Skripsi Lama : Analisis kualitas pelayanan sebagai Variabel Prediktor Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil sms Survey Pada Grupari Telkomsel Karyajasa
6. Judul Skripsi Baru : Analisis kualitas sumber daya manusia sebagai variabel prediktor terhadap kinerja karyawan pada Grupari Telkomsel Karyajasa

Dinyatakan benar bahwa dalam pelaksanaan ujian Meja Hijau mahasiswa tersebut diatas telah terjadi perubahan judul skripsi yang telah dikendaki oleh Panitia Ujian Meja Hijau.

NO	JABATAN	NAMA DOSEN	TANDA TANGAN
1	Ketua Penguji/ Ketua Program Studi	Nurafina Siregar, SE, M.Si	
2	Anggota I/ Pembimbing I	Drs. H. Kasim Sigo, M.Si, Ph.D	
3	Anggota II/ Pembimbing II	Rahmat Hidayat, SE, MM	
4	Anggota III/ Penguji I	Dr. M. Toiyib Dawlaty, SE, MM	
5	Anggota IV/ Penguji II	Rizal Ahmad, SE, M.Si	

## ABSTRAK

Grapari merupakan salah satu bentuk *Customer Touch Point* Telkomsel yang menyediakan pelayanan pelanggan dan penjualan produk Telkomsel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja serta sikap mentalitas terhadap kinerja karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu regresi linear berganda dan pengolahan data digunakan dengan bantuan program *Statistical Product Service Solution (SPSS) Versi 16* serta untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh simultan dan parsial.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa hasil uji t pendidikan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa, kesehatan dan keselamatan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa dan sikap mentalitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa. Dan berdasarkan uji F bahwa pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja dan sikap mentalitas secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa.

**Kata Kunci : Pendidikan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Sikap Mentalitas dan Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

*Grapari is one of Customer Touch Point Telkomsel which provides service for customer and sales of telkomsel product. This study aimed to determine the effect of education, health and work safety and attitude mentality to the performance of employees in Grapari Telkomsel Karyajasa.*

*This research is descriptive and quantitative total sample of 50 respondents. Data analysis methods used in the study of linear regression and data processing used to help program Statistical Product Service Solution (SPSS) Version 16 as well as to test the validity, reliability test, test classic assumptions simultaneously and partially influence. Classical assumption test results indicate that the data in the study has been qualified for use in a multiple linear regression method because not found any irregularities.*

*The conclusion of this study indicates that the t test results education positive and significant effect partially to the performance of employees in Grapari Telkomsel Karyajasa. Health and work safety positive and significant effect partially to the performance of employees in Grapari Telkomsel Karyajasa and attitude mentality positive and significant effect partially to the performance of employees in Grapari Telkomsel Karyajasa. And based on the F test, that education, health and work safety and attitude mentality simultaneously significantly influence the effectiveness of employees.*

***Keywords : Education, Health and Work Safety and Attitude Mentality***

## DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual..... 44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Grapari Telkomsel Karyajasa ..... 61
Gambar 4.2	Histogram Uji Normalitas ..... 88
Gambar 4.3	P-P Plot Uji Normalitas..... 88
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan scatterplot..... 90

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah .....	7
1. Identifikasi Masalah .....	7
2. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....	11
1. Kualitas Sumber Daya Manusia .....	11
2. Kinerja Karyawan .....	31
3. Hubungan Antara Kualitas SDM dan kinerja karyawan .....	40
B. Penelitian Sebelumnya .....	41
C. Kerangka Konseptual.....	43
D. Hipotesis.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
1. Lokasi Penelitian.....	47

2. Waktu Penelitian .....	47
C. Populasi dan Sampel.....	48
D. Sumber Data .....	49
E. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional.....	50
1. Variabel Penelitian .....	50
2. Definisi Operasional .....	50
F. Teknik Pengumpulan Data .....	52
G. Teknik Analisa Data .....	53

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	59
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	59
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	60
3. Struktur Organisasi.....	60
4. Deskripsi Karakteristik Perusahaan .....	63
5. Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
B. Pembahasan .....	81
1. Uji Kualitas Data .....	81
2. Uji Asumsi Klasik .....	87
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
4. Uji Kesesuaian .....	92
5. Pembahasan .....	97

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran .....	102

#### **DAFTAR PUSTAKA..... 104**

#### **LAMPIRAN .....**

## DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel 1.1	Karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	4
Tabel 1.2	Data Absensi Karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa Dikarenakan Sakit.....	5
Tabel 1.3	Data Keterlambatan Karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa.....	6
Tabel2.1	Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1	Skedul Proses Penelitian.....	47
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	65
Tabel 4.4	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Pendidikan.....	66
Tabel 4.5	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kesehatan.....	70
Tabel 4.6	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Mentalitas .....	73
Tabel 4.7	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	76
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas $X_1$ (Pendidikan).....	82
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas $X_2$ (Kesehatan) .....	83
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas $X_3$ (SikapMentalitas) .....	84
Tabel 4.11	Hasil Uji ValiditasY (KinerjaKaryawan) .....	85
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas $X_1$ (Pendidikan) .....	86
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas $X_2$ (Kesehatan).....	86
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas $X_3$ (SikapMentalitas).....	87
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Y (Kinerja) .....	87
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinieritas.....	89
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Tabel 4.18	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	93
Tabel 4.19	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	95
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	96

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “ Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Variabel Prediktor Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grapari Telkomsel Karyajasa”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., MM, selaku rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Surya Nita, SH., M.Hum, selaku dekan Fakultas Sosial Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Nurafrina Siregar SE., M.Si, selaku ketua program studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang turut memberikan kemudahan dan semangat untuk penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs.H. Kasim Siyo, M.Si Ph.D, selaku dosen pembimbing I penulis yang sudah banyak memberikan arahan, motivasi, serta kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rahmat Hidayat SE. MM, selaku dosen pembimbing II yang memberikan banyak masukan dan kemudahan di dalam perbaikan skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar dan pegawai departemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
7. Seluruh Karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Kepada kedua tua orang yang paling istimewa, kagumi, sayangi dan hormati dalam kehidupan penulis yang sangat berjasa dalam membesarkan dan membimbing penulis..
9. Kepada sahabat Herlisnawati yang turut membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan Skripsi ini.
10. Kepada orang spesial Muhammad Arif yang memberi motivasi dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar nantinya dapat menjadi lebih baik.

Medan, Agustus 2019

Penulis

Runy Anshary

1625310593

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting karena perannya sebagai subyek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang maksimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kerja maksimal.

Pada era globalisasi saat ini kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu hal terpenting dalam perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan perusahaan pesaing. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan dimulai dari perencanaan, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan perusahaan akan terealisasi apabila didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Siagian (2009: 79) menyatakan bahwa ketergantungan perusahaan pada manajemen sumber daya manusia yang semakin bermutu tinggi akan semakin besar pula tanpa mengurangi pentingnya perhatian yang tetap harus diberikan pada manajemen sumber-sumber organisasi lainnya.

Sektor telekomunikasi seluler dituntut untuk memiliki kinerja yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Perusahaan dituntut agar selalu tanggap terhadap keluhan pelanggannya. Banyak aspek yang bisa menjadi patokan untuk menilai kinerja perusahaan salah satunya adalah kualitas sumber daya manusianya. Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya berdasarkan latar belakang pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja, dan moral.

Kualitas sumber daya manusia harus terus menerus ditingkatkan. Peranan perusahaan juga diperlukan dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Sedangkan upaya peningkatan kualitas tenaga kerja menurut Rusdianto (2008: 1) ada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi upaya memperbaiki kinerja, kebijakan dalam perencanaan SDM perusahaan, lingkungan kerja perusahaan. Sedangkan faktor eksternal meliputi perubahan kebijakan atau peraturan, kemajuan dan perkembangan teknologi dan kondisi perekonomian yang berkembang.

Sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang tinggi akan mempengaruhi produktifitas kerjanya. Dengan demikian tidak salah apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi merupakan faktor penentu yang harus dimiliki oleh setiap manusia. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia juga dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia semakin baik kinerja yang akan dihasilkan. Kinerja karyawan yang baik akan sangat mempermudah suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Afrizal, 2014:5). Begitu juga dengan perusahaan yang menjadi wadah dari sumber daya manusia, tentunya perusahaan juga menginginkan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas tinggi agar segala perkembangan yang menjadi rencana dari perusahaan akan mudah untuk dicapai.

Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu

perusahaan. Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Haq, 2015: 1).

Perseroan Terbatas Telekomunikasi Seluler (PT. Telkomsel) merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan Telkomsel adalah dengan mendirikan Grapari. Graha Pari Sraya atau yang disingkat dengan Grapari berasal dari bahasa Sansakerta. Grapari merupakan salah satu bentuk *Customer Touch Point* Telkomsel yang menyediakan pelayanan pelanggan dan penjualan produk Telkomsel.

Grapari juga sangat memperhatikan kualitas setiap sumber daya manusia yang dimiliki terutama para karyawannya. Hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas dari operasional kegiatan grapari telkomsel karena daya saing perusahaan pesaing yang selalui ingin meningkatkan dan mengembangkan segala hal yang berkaitan dengan perusahaan. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing dan tetap eksis maka diperlukan sumber daya manusia yang handal yang dapat menjadi senjata atau kekuatan yang dapat menjaga stabilitas dari perkembangan perusahaan. Grapari Telkomsel Karyajasa selalu bertindak selektif disetiap pengangkatan karyawan baru untuk menjaga stabilitas dari Grapari Telkomsel Karyajasa.

Grapari Telkomsel Karyajasa merupakan salah satu grapari yang mengedepankan pelayanan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya memiliki 50 orang karyawan yang berasal dari latar belakang pendidikan yg

berbeda, mulai dari karyawan lulusan SLTP hingga karyawan dengan tingkat pendidikan Pascasarjana (S2), sebagaimana terlihat pada tabel tersebut.

**Tabel 1.1 Karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah Karyawan (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP Sederajat	4	8
2	SLTA Sederajat	29	58
3	D3 & S1	15	30
4	S2	2	4
Jumlah		50	100

*Sumber : Penulis (2018)*

Tabel diatas memperlihatkan jumlah karyawan dengan tingkat pendidikan yang didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA lebih dari separuh dari jumlah karyawan yaitu sebanyak 29 orang atau 58%, selanjutnya tingkat pendidikan D3 & S1 sebanyak 15 orang atau 30%, selanjutnya SLTP sebanyak 4 orang atau 8% dan hanya 2 karyawan dengan pendidikan S2 atau 4%. Hal ini memperlihatkan tingkat pendidikan pada perusahaan ini relatif belum memiliki sumber daya manusia yang memadai, kondisi ini berpotensi berpengaruh dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan terhadap pelanggan serta tugas lainnya yang tertuang dalam visi dan misi serta tujuan perusahaan. Selain itu fakta menunjukkan bahwa pemanfaatan kualitas SDM pada perusahaan ini masih relatif belum optimal dikarenakan dari segi penempatan karyawan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan.

Masalah kesehatan karyawan tidak kalah penting karena hal ini sangat berpengaruh besar terhadap kondisi sehat atau tidaknya karyawan di dalam melaksanakan tugasnya. Upaya lain meminimalkan terjadinya kecelakaan kerja adalah pada penerimaan karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa. Calon karyawan harus memenuhi persyaratan yaitu salah satunya adanya surat

keterangan dari dokter bahwa yang bersangkutan benar-benar tidak mempunyai penyakit. Jadi program kesehatan kerja sudah diperhatikan sejak dini sebelum mereka diterima sebagai karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi menurunnya produktivitas yang diakibatkan sering absen ditempat kerja karena sakit.

Berikut data absensi karyawan yang tidak hadir dikarenakan sakit pada tahun 2015 - 2017 :

**Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa Dikarenakan Sakit**

No	Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)
1	2015	28
2	2016	22
3	2017	32

*Sumber : Penulis (2018)*

Berdasarkan Tabel 1.2 di jelaskan bahwa tingkat absensi karyawan dikarenakan sakit semakin meningkat selama tiga tahun terakhir khususnya pada tahun 2017. Fenomena yang terjadi pada Grapari Telkomsel Karyajasa tentang kesehatan kerja yaitu kurangnya perhatian perusahaan terhadap kesehatan karyawan, perusahaan juga tidak melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap karyawan sebagai upaya untuk mengetahui penyakit-penyakit yang akan timbul akibat bekerja.

Tingkat absensi juga dapat dijadikan sebagai salah satu parameter untuk melihat kinerja karyawan, Absensi merupakan kehadiran karyawan yang berkenaan dengan tugas dan kewajibannya. Pada umumnya perusahaan selalu memperhatikan karyawannya untuk datang dan pulang tepat waktu, sehingga

pekerjaan tidak tertunda. Masalah keterlambatan jam kerja juga menyangkut kedisiplinan kerja. Keterlambatan berarti masalahnya tidak bekerja secara penuh. Hal ini akan menyulitkan perusahaan mencapai target yang telah ditetapkan. Datang kerja tidak pada waktunya akan mengakibatkan jadwal kerja terpaksa tertunda. Jika karyawan adalah dari bagian service, maka keterlambatan mereka dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Berikut adalah data keterlambatan karyawan pada tahun 2015 – 2017 :

**Tabel 1.3 Data Keterlambatan Karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa**

No	Tahun	Jumlah Keterlambatan (hari)
1	2015	350
2	2016	378
3	2017	420

*Sumber : Penulis (2018)*

Berdasarkan Tabel 1.3 di jelaskan bahwa tingkat keterlambatan karyawan semakin meningkat selama tiga tahun terakhir khususnya pada tahun 2017. Fenomena yang terjadi pada Grapari Telkomsel Karyajasa tentang keterlambatan karyawan yaitu kurangnya kesadaran diri para karyawan untuk datang tepat waktu serta tidak memiliki rasa bertanggung jawab untuk datang tepat waktu.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul : "**Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Variabel Prediktor Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grapari Telkomsel Karyajasa**".

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Terdapat beberapa karyawan yang di tempatkan tidak sesuai dengan keahliannya sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan tidak mendapatkan hasil yang maksimal
- b. Tidak hadirnya karyawan dikarenakan sakit berpengaruh terhadap pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu
- c. Masih terdapat karyawan yang kurang disiplin seperti terlambat sehingga menyebabkan pekerjaan yang tidak maksimal

### **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang, penulis memberi batasan masalah yaitu berfokus pada kualitas sumber daya manusia sebagai variabel prediktor terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa. Periode yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 karena merupakan tahun terkini. Variabel independennya yaitu kualitas sumber daya manusia yang meliputi pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja serta sikap mentalitas sedangkan variabel dependennya kinerja karyawan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa ?
2. Apakah terdapat pengaruh kesehatan dan keselamatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa ?
3. Apakah terdapat pengaruh sikap mentalitas terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa ?
4. Apakah terdapat pengaruh pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja serta sikap mentalitas terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa ?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kesehatan dan keselamatan kerja terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh sikap mentalitas terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa
- d. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja dan sikap mentalitas terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa ?

##### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar memberikan manfaat :

a. Bagi Penulis

Dapat memperoleh pengetahuan dan informasi yang berharga mengenai pengaruh hubungan kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dan sebagai masukan bagaimana kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

c. Bagi Mahasiswa/Mahasiswi

Penelitian ini dapat menjadi suatu pengalaman yang berharga untuk dapat membandingkan teori yang diperoleh dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan tentang pengaruh kualitas sumber daya manusia dengan kinerja karyawan.

### **E. Keaslian Penelitian**

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, yang berkaitan dengan pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia pada kinerja karyawan, antara lain adalah penelitian Ridhwanullah (2016) yang berjudul : “ Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Koperasi Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Demak”. Sedangkan penelitian ini berjudul "Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Variabel Prediktor Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grapari Telkomsel Karyajasa".

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada:

1. Model penelitian : metode analisis data yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah analisis regresi linear sederhana. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.
2. Variabel penelitian : pada penelitian terdahulu menggunakan satu variabel independen yaitu kualitas sumber daya manusia pengelola koperasi dan kinerja pondok pesantren di Kabupaten Demak sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas kualitas sumber daya manusia meliputi pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja serta sikap mentalitas. Sedangkan kinerja karyawan merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.
3. Jumlah observasi / sampel (n) : penelitian terdahulu tidak menggunakan sampel dikarenakan jumlah koperasi pondok pesantren terbatas. Dan pada penelitian ini berjumlah 50 sampel.
4. Waktu penelitian : pada penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2011 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2018.
5. Lokasi penelitian : Lokasi penelitian terdahulu di lakukan di Pondok Pesantren di Kabupaten Demak, sedangkan penelitian ini dilakukan di Grapari Telkomsel Karyajasa.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial menurut Marwansyah (2010: 3).

Sedangkan menurut Ndraha (2012:4) mengatakan bahwa sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif dan inovatif dengan menggunakan energi seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan menurut Tjiptono (2008 : 51).

Suharto (2012 : 70) mengatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah professional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan. Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas apabila mereka mempunyai kemampuan

untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat lain menurut Rene (dalam Sitohang, 2009 : 59) mengatakan sumber daya manusia yang berkualitas memungkinkan untuk menjadikan semua kepentingan bisnis yang utama ke dalam suatu fokus seperti penurunan biaya, peningkatan produktivitas , kerja sama yang terjalin dengan baik komunikasi yang lancar. Sedangkan menurut Porter (2009:60), menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah tingkat keahlian sumber daya manusia dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugasnya yang bersumber dari pendidikan, pengalaman, keterampilan, kesehatan, etos kerja yang optimal, sehingga dapat dijadikan sebagai kekuatan menggerakkan perusahaan agar mampu bersaing.

Berdasarkan dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah seorang karyawan yang mampu menjalankan tugas yang diberikan dan tanggung jawab yang diberikan padanya dengan memiliki latar belakang pendidikan, keterampilan dan pengalaman untuk menunjang tugas dan tanggung jawab yang akan dijalankan agar perusahaan mampu bersaing.

Pengukuran kualitas sumber daya manusia menurut Sumaatmadja (2012:105) dapat diukur dengan menggunakan teori yaitu pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja serta sikap mentalitas.

#### **a. Pendidikan**

Pendidikan adalah suatu proses, teknik dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir yang berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama.

Menurut Notoatmodjo (2009:16) mengartikan pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan SDM terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Sedangkan menurut Ambar (2009 : 219), mengartikan bahwa pendidikan adalah suatu usaha untuk memelihara, meningkatkan kemampuan, kapasitas maupun profesionalisme pegawai. Hal tersebut penting karena cara yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan, menjaga, memelihara pegawai publik dalam organisasi dan sekaligus meningkatkan keahlian para pegawai untuk kemudian dapat meningkatkan kinerjanya.

Menurut Sumarsono (2009 : 140) pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan SDM. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja dengan demikian dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut Suwatno (2013 : 105) pendidikan adalah aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi yang dilakukan melalui pengembangan karir serta pendidikan dan pelatihan.

Disamping bekerja seringkali pendidikan merupakan syarat pokok untuk memegang fungsi tertentu, pada dasarnya fungsi pendidikan adalah sama dengan fungsi latihan yaitu memperlancar dalam melaksanakan tugas, kegiatan memperbaiki dan pengembangan tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan pegawai yang bersangkutan. Pendidikan berupaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi yang ingin berkembang harus benar-benar memperhatikan pendidikan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Tujuan pendidikan menurut Notoatmodjo (2009: 120) yang berkaitan dengan indikator dari kinerja yaitu :

- 1) Melatih dan meningkatkan mekanisme kerja dan kepekaan melaksanakan tugas berkaitan dengan indikator kinerja yaitu kualitas dan inisiatif dalam bekerja.
- 2) Meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan kerja berkaitan dengan indikator kinerja yaitu pengetahuan.
- 3) Meningkatkan kepribadian dan semangat pengabdian kepada organisasi dan masyarakat berkaitan dengan indikator kinerja yaitu tanggung jawab.
- 4) Meningkatkan pengetahuan , keahlian, keterampilan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara professional dengan dilandasi kepribadian dan etika sesuai dengan kebutuhan instansi berkaitan dengan indikator kinerja yaitu disiplin kerja.

Menurut Hasibuan (2012 : 87) indikator dari pendidikan dan pelatihan antara lain sebagai berikut :

- 1) Produktivitas Kerja

Dengan pendidikan dan pelatihan, produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena *technical skill*, *human skill* dan *managerial skill* karyawan semakin baik.

- 2) Efisiensi

Program pendidikan dan pelatihan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, serta bahan baku. Pemborosna

berkurang, biaya produksi relative kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3) Kerusakan

Program pendidikan dan pelatihan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang produksi dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

4) Kecelakaan

Program pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.

5) Pelayanan

Program pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada konsumen perusahaan karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang sangat penting bagi rekanan-rekanan perusahaan yang bersangkutan.

6) Moral

Dengan program pendidikan dan pelatihan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

## 7) Karir

Dengan program pendidikan dan pelatihan, kesempatan untuk meningkatkan karir karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan dan prestasi kerjanya lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasi kerja seseorang.

## 8) Konseptual

Dengan program pendidikan dan pelatihan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik karena *technical skill* dan *managerial skill* nya lebih baik.

## 9) Kepemimpinan

Dengan program pendidikan dan pelatihan, kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, *human relation*-nya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerjasaman vertikal dan horizontal semakin harmonis.

## 10) Balas Jasa

Dengan program pendidikan dan pelatihan, balas jasa (gaji, upah insentif) karyawan akan meningkat karena prestasi kerja mereka semakin besar.

## 11) Konsumen

Program pendidikan dan pelatihan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena akan memperoleh barang atau layanan yang bermutu.

Indikator pengukuran pendidikan menurut Sedarmayanti (2009 : 102) yaitu sebagai berikut :

- 1) Latar belakang pendidikan adalah tahap pendidikan yang berkelanjutan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan dari seorang karyawan karena dengan pendidikan yang memadai pengetahuan dan keterampilan pegawai tersebut akan lebih luas dan mampu untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi. Dengan kata lain, pendidikan seorang karyawan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki kinerja instansi. Latar belakang pendidikan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standard. Biasanya pendidikan dan pelatihan merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera.
- 2) Wawasan pengetahuan adalah bagian yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu relative singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori. Pendidikan dan pelatihan merupakan penciptaan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut Danim (2009 : 76) indikator dari pendidikan adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
- 2) Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
- 3) Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
- 4) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrial.

Pendidikan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memperhatikan pendidikan bagi pegawainya. Menurut Notoatmodjo (2009 : 150) bahwa pentingnya program pendidikan antara lain :

- 1) Sumber daya manusia atau pegawai yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam dalam organisasi, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Oleh sebab itu pegawai baru ini perlu penambahan kemampuan yang mereka perlukan.
- 2) Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu organisasi/instansi. Oleh karena itu jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan, sekarang diperlukan. Sehingga diperlukan penambahan atau peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut.

- 3) Di dalam masa pembangunan ini, organisasi atau instansi baik pemerintah atau swasta merasa terpanggil untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi para pegawainya agar diperoleh efektivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan masa pembangunan.

Menuru Ambar (2009 : 38) , Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan, Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam hal kesehatan. Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru.

Tingkat pendidikan menurut Notoatmodjo (2009 : 189) dapat dibedakan berdasarkan tingkatan-tingkatan tertentu seperti :

- 1) Pendidikan dasar awal selama 9 tahun meliputi SD, SLTP
- 2) Pendidikan menengah minimal 3 tahun meliputi SMA atau sederajat
- 3) Pendidikan tinggi meliputi diploma, sarjana, magister, doktor dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

#### **b. Kesehatan dan Keselamatan Kerja**

Program kesehatan dan keselamatan kerja merupakan suatu hal penting dan perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan karena dengan adanya program kesehatan dan keselamatan kerja yang baik akan menguntungkan para karyawan secara material karena karyawan akan lebih jarang absen, bekerja dengan lingkungan yang lebih menyenangkan sehingga karyawan akan mampu bekerja lebih lama. Menurut Werner (2009 : 267) istilah kesehatan dan keselamatan kerja

mengacu pada kondisi psikologis fisik dan psikologis pekerja yang merupakan hasil dari lingkungan yang diberikan oleh perusahaan. Jika suatu perusahaan melakukan pengukuran keamanan dan kesehatan yang efektif maka akan semakin sedikit pegawai yang mengalami dampak penyakit jangka pendek atau jangka panjang akibat bekerja di perusahaan tersebut.

Menurut Sabir (2011 : 97) Kesehatan dan keselamatan kerja didalam perusahaan merupakan spesialisasi dalam ilmu kesehatan beserta prakteknya dengan mengadakan penilaian kepada faktor-faktor penyebab penyakit dalam lingkungan kerja perusahaan melalui pengukuran yang hasilnya dipergunakan untuk dasar tindakan korektif, serta dimungkinkan untuk mengecap derajat kesehatan setinggi-tingginya.

Menurut Husni (2009 : 78) kesehatan dan keselamatan kerja menunjuk pada kondisi fisik, mental dan stabilitas emosi secara umum dengan tujuan memelihara kesejahteraan individu secara menyeluruh. Sedangkan individu yang sehat adalah bebas dari penyakit, cedera serta masalah mental dan emosi yang bisa mengganggu aktivitas manusia normal pada umumnya. Adapun faktor-faktor dari kesehatan dan keselamatan kerja yang meliputi lingkungan kerja secara medis, dalam hal ini lingkungan secara dapat dilihat dari sikap perusahaan dalam menangani hal-hal seperti kebersihan lingkungan kerja, suhu udara dan ventilasi di tempat kerja, sistem pembuangan sampah dan limbah industri.

Menurut Rivai (2013 : 140) pemantauan kesehatan dan keselamatan kerja dapat dilakukan dengan mengurangi timbulnya penyakit, penyimpanan catatan tentang lingkungan kerja, memantau kontak langsung, penyaringan genetik. Kesehatan dan keselamatan kerja bertujuan untuk memberi bantuan kepada tenaga

kerja, melindungi tenaga kerja dari gangguan kesehatan yang timbul dari pekerjaan dan lingkungan kerja, meningkatkan kesehatan serta memberi pengobatan dan perawatan serta rehabilitas. Kesehatan dan keselamatan kerja dapat diamati dari baiknya pemberian perhatian kesehatan secara periodik yang menurut karyawan baik karena adanya pencegahan penyakit akibat kerja dengan pemeriksaan berkala. Selain itu, fasilitas kesehatan yang tersedia dan terjaga kebersihannya. Dari hal-hal tersebut maka diperoleh bahwa kesehatan dan keselamatan kerja karyawan sangat baik sehingga mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Menurut Rivai (2013 : 145) pemantauan kesehatan dan keselamatan kerja dapat dilakukan dengan cara :

1) Mengurangi timbulnya penyakit

Pada umumnya perusahaan sulit mengembangkan strategi untuk mengurangi timbulnya penyakit-penyakit, karena hubungan sebab-akibat antara lingkungan fisik dengan penyakit-penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan sering kabur. Padahal penyakit-penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan jauh lebih merugikan, baik bagi perusahaan maupun pekerja.

2) Penyimpanan catatan tentang lingkungan kerja

Mewajibkan perusahaan untuk setidaknya mencantumkan informasi tentang penyakit-penyakit yang dapat ditimbulkan dan jarak yang aman dan pengaruh berbahaya bahan-bahan tersebut.

### 3) Memantau kontak langsung

Pendekatan yang pertama dalam mengendalikan penyakit-penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan adalah dengan membebaskan tempat kerja dari bahan-bahan kimia atau racun. Satu pendekatan alternatifnya adalah dengan memantau dan membatasi kontak langsung terhadap zat-zat berbahaya.

### 4) Penyaringan genetik

Penyaringan genetik adalah pendekatan untuk mengendalikan penyakit-penyakit yang paling ekstrim sehingga sangat kontroversial. Dengan menggunakan uji genetik untuk menyaring individu-individu yang rentan terhadap penyakit-penyakit tertentu, perusahaan dapat mengurangi kemungkinan untuk menghadapi klaim kompensasi dan masalah-masalah terkait dengan hal ini.

Menurut Mathis & Jackson (2011 : 140) masalah kesehatan karyawan sangat beragam dan kadang tidak tampak. Penyakit ini dapat berkisar mulai dari penyakit ringan seperti flu hingga penyakit yang serius yang berkaitan dengan pekerjaannya. Beberapa karyawan memiliki masalah kesehatan emosional, lainnya memiliki masalah obat-obatan dan minuman keras. Beberapa persoalan kesehatan ini kronis, lainnya hanya sementara. Akan tetapi semua penyakit tersebut dapat mempengaruhi operasi perusahaan dan produktivitas individual karyawan.

Tinjauan pada beberapa masalah kesehatan dan keselamatan kerja yang umum di tempat kerja adalah seperti berikut :

#### 1) Merokok di tempat kerja

Sejumlah peraturan Negara dan daerah telah dikeluarkan yang mengatur masalah merokok di tempat kerja dan tempat umum. Dikeluarkannya peraturan ini dipandang secara positif oleh para pengusaha, karena membebaskan para pengusaha dari kewajiban untuk mengeluarkan peraturan ini.

## 2) Stres

Tekanan dari kehidupan modern, ditambah juga dengan tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakseimbangan emosi yang akhirnya disebut sebagai “stress”. Akan tetapi tidak seluruh stress itu tidak menyenangkan. Pada kenyataannya, terdapat bukti bahwa orang-orang memerlukan sejumlah stimulasi tertentu, dan bahwa monoton itu dapat membawa persoalan juga, sama halnya dengan kelebihan kerja. Istilah stress biasanya merujuk pada stress yang berlebihan. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa beberapa orang menggunakan alkohol atau obat-obatan sebagai cara membantu mengurangi stress.

Sedangkan menurut Desler (2009 : 56) stres adalah kelesuan merupakan masalah kesehatan yang potensial lainnya di tempat kerja. Upaya mengurangi stress dalam pekerjaan antara lain meliputi hal-hal seperti meninggalkan pekerjaan sebentar, mendelegasikan pekerjaan dan menyusun suatu “daftar kekhawatiran”.

Menurut Husni (2009:78) indikator kesehatan dan keselamatan kerja terdiri dari :

### 1) Kondisi lingkungan kerja

Dalam hal ini lingkungan kerja secara medis dapat dilihat dari sikap perusahaan dalam menangani hal-hal seperti kebersihan lingkungan kerja dan sistem pembuangan sampah dan limbah industri.

2) Sarana kesehatan tenaga kerja

Upaya-upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kesehatan dari tenaga kerjanya. Hal ini dapat dilihat dari sarana olahraga dan kesempatan rekreasi serta pemeliharaan kesehatan tenaga kerja.

3) Pemeliharaan kesehatan tenaga kerja

Merupakan pelayanan kesehatan tenaga kerja dan pemeriksaan kesehatan kerja. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan kesehatan tenaga kerja serta pemeriksaan kesehatan kerja secara berkala.

Sedangkan menurut Danim (2009 : 110) indikator dari kesehatan dan keselamatan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki kesehatan yang baik serta kebugaran jasmani
- 2) Memiliki postur tubuh yang baik yang disebabkan oleh peningkatan gizi yang baik.
- 3) Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi.

Menurut Manullang (2010 : 112) tujuan kesehatan dan keselamatan kerja adalah :

- 1) Meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan tenaga kerjanya setinggi-tingginya baik fisik, mental maupun sosial.
- 2) Mencegah dan melindungi tenaga kerja dari gangguan kesehatan yang disebabkan oleh kondisi lingkungan kerja.

- 3) Menyesuaikan tenaga kerja dengan pekerjaan atau pekerjaan dengan tenaga kerja
- 4) Meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut Husni (2009 : 115) sumber-sumber bahaya bagi kesehatan tenaga kerja yaitu :

- 1) Faktor fisik yang dapat berupa :
  - a) Suara yang terlalu bising
  - b) Suhu yang terlalu tinggi atau terlalu rendah
  - c) Penerangan yang kurang memadai
  - d) Ventilasi yang kurang memadai
  - e) Radiasi
  - f) Getaran mekanis
  - g) Tekanan udara yang terlalu tinggi atau terlalu rendah
  - h) Bau-bauan ditempat kerja
  - i) Kelembaban udara
- 2) Faktor kimia yang dapat berupa :
  - a) Gas atau uap
  - b) Cairan
  - c) Debu-debuan
  - d) Butiran Kristal dan bentuk-bentuk lain
  - e) Bahan-bahan kimia yang mempunyai sifat racun
- 3) Faktor biologis yang dapat berupa :
  - a) Bakteri virus
  - b) Jamur, cacing dan serangga

- c) Tumbuh-tumbuhan dan lain-lain yang hidup atau timbul dalam lingkungan kerja
- 4) Faktor fatal yang dapat berupa :
- a) Sikap badan yang tidak baik pada waktu bekerja
  - b) Peralatan yang tidak sesuai atau tidak cocok dengan tenaga kerja
  - c) Gerak yang senantiasa berdiri atau duduk
  - d) Proses, sikap dan cara kerja yang monoton
  - e) Beban kerja yang melampaui batas kemampuan
- 5) Faktor sosial yang dapat berupa :
- a) Kerja yang terpaksa atau dipaksakan yang tidak sesuai dengan kemampuan
  - b) Suasana kerja yang tidak menyenangkan
  - c) Pikiran yang senantiasa tertekan terutama karena sikap atasan atau teman kerja yang tidak sesuai
  - d) Pekerjaan yang cenderung lebih mudah menimbulkan kecelakaan.

### **c. Sikap Mentalitas**

Menurut Griffin (2008 : 14) sikap mentalitas merupakan sekumpulan keyakinan dan perasaan yang dimiliki seorang individu menyangkut ide, situasi, dan orang lain.

Sedangkan menurut Calhoun dan Acocella (2010 : 110) sikap mentalitas adalah kelompok keyakinan atau perasaan yang melekat pada objek tertentu dan kecenderungan untuk bertindak terhadap objek tersebut dengan cara tertentu.

Menurut Siagian (2011 : 101) sikap mentalitas merupakan keadaan dan aktifitas jiwa, cara berpikir dan perasaan. Moralitas ini merupakan nilai-nilai yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Indikator untuk mengukur mentalitas ini meliputi memiliki semangat yang tinggi, kejujuran serta tanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya, memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi.

Sikap mentalitas dapat diartikan juga sebagai ketersediaan seseorang bereaksi terhadap sesuatu hal. Jadi apabila seseorang tidak mempunyai sikap tertentu terhadap suatu hal yang terjadi di luar dirinya, maka orang tersebut tidak akan tergerak motifnya untuk bertindak atau berbuat sesuatu. Sebaliknya jika seseorang mempunyai sikap tertentu yang menyangkut kejadian atau keadaan di luar dirinya, maka orang tersebut akan tergerak motifnya untuk bertindak atau berbuat sesuatu.

Tiga komponen dalam sikap menurut Krech, crutchfield dan ballachey (2008 : 150) yaitu :

1) Komponen Kognitif

Merupakan kepercayaan seseorang terhadap obyek sikap.

2) Komponen Perasaan

Menunjukkan emosionalitas terhadap objek, serta terdapat manifestasi fisiologis yang dapat diukur secara eksperimen.

3) Kecenderungan Tindakan

Merupakan kecenderungan tindak seseorang baik positif maupun negatif.

Sikap mentalitas akan berkaitan dengan pekerjaan yang akan di evaluasi oleh karyawan. Evaluasi tersebut dapat berupa evaluasi positif maupun evaluasi negatif dan semua evaluasi tersebut berkaitan dengan aspek-aspek lingkungan kerja.

Menurut Robbins (2010 : 87) tipe-tipe sikap terdiri dari :

1) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum setiap individu terhadap pekerjaannya. Jika seseorang pada taraf kepuasan kerja yang tinggi, maka akan menunjukkan sikap kerja yang positif. Tapi jika seseorang tidak berada pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka akan menunjukkan sikap kerja yang negat

2) Keterlibatan kerja

Tingkat dimana seseorang mengaitkan dirinya ke dalam pekerjaannya secara aktif berpartisipasi di dalamnya dan menganggap kinerjanya penting bagi nilai dirinya.

3) Komitmen Keorganisasian

Suatu tingkat dimana karyawan mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya dan berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Faktor – faktor turunnya sikap mentalitas karyawan menurut Robbins (2010 : 100) antara lain :

1) Turun atau rendahnya produktivitas kerja

Turunnya produktivitas kerja ini dapat diukur atau dibandingkan dengan waktu sebelumnya. Produktivitas kerja yang turun ini dapat terjadi karena kemalasan atau penundaan kerja.

2) Tuntutan yang sering terjadi

Tuntutan merupakan perwujudan dan ketidakpuasan karyawan terhadap peraturan yang berlaku, sehingga karyawan dapat menunjukkan ketidakpuasannya pada sikap yang tidak peduli terhadap peraturan yang ditetapkan.

3) Kegelisahan dimana-mana

Sikap kerja karyawan yang menurun dapat menimbulkan kegelisahan. Seorang pemimpin harus mengetahui bahwa adanya kegelisahan tersebut yang terwujud dalam bentuk ketidakpastian dalam bekerja, keluhan kesah karyawan dalam bekerja.

Menurut Syaiful (2010 : 61) mengemukakan bahwa indikator sikap mentalitas dapat dilihat sebagai berikut :

- 1) Kejujuran dalam melaksanakan tugas
- 2) Kedisiplinan dalam melaksanakan tugas

Sedangkan menurut Danim (2009 : 120) indikator sikap mentalitas adalah sebagai berikut :

- 1) Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
- 2) Memiliki semangat yang tinggi dan kejujuran yang tangguh baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.

- 3) Jujur yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan serta tanggung jawab yang dipikulnya.
- 4) Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi.
- 5) Lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan atas dasar kebersamaan,
- 6) Memiliki rasa kebangsaan yang dalam dengan tetap menyadari kemajemukannya serta memiliki kesadaran berbangsa dan bernegara yang tinggi berdasarkan nilai-nilai nasional.
- 7) Memiliki sikap, jiwa dan sifat kepemimpinan yang mampu mengajak dan diajak dalam proses pembangunan serta mampu memberikan teladan sehingga memberikan motivasi masyarakat dalam pembangunan.
- 8) Memiliki semangat bela Negara demi tetap teguhnya Negara Republik Indonesia.
- 9) Memiliki sikap-sikap adaptif dan kritis terhadap pengaruh negatif nilai-nilai budaya asing.
- 10) Memiliki kesadaran disiplin nasional yang tinggi sebagai suatu budaya bangsa yang senantiasa ingin maju.
- 11) Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi, etos kerja dan produktivitas demi pembangunan bangsa dan negara.
- 12) Memiliki semangat berwiraswasta dan kemandirian.

- 13) Berjiwa besar dan berpikir positif dalam setiap menghadapi permasalahan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi keutuhan dan kemajuan.
- 14) Memiliki kesadaran untuk tetap memelihara sumber daya alam dan lingkungan.
- 15) Memiliki kesadaran hukum yang tinggi, serta menyadari hak dan kewajiban asasinya sesuai dengan yang ditetapkan dalam UUD 1945.

## **2. Kinerja Karyawan**

Kinerja Sumber Daya Manusia yang baik merupakan faktor yang menentukan kemajuan suatu perusahaan. Oleh karena itu perhatian perusahaan pada usaha peningkatan kinerja SDM akan berpengaruh cukup besar terhadap perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Definisi kerja karyawan menurut Mangkunegara (2010: 120) adalah suatu perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu dan produktifitas sering dihubungkan dengan *output*, efisiensi dan efektifitas. Mangkunegara (2010:86) mengartikan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Seymour (2009:45) menyebutkan bahwa kinerja merupakan tindakan-tindakan sebagai pelaksanaan tugas yang terukur, sedangkan menurut Byars (2009: 105) kinerja adalah derajat penyelesaian tugas yang menyertai pekerjaan seseorang dan merefleksikan pemenuhan permintaan pekerjaan tersebut oleh pihak yang melaksanakan, berupa hasil kualitatif dan kuantitatif.

Menurut Moehariono (2012: 95) menyatakan kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2009:51) standard kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkannya, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar termasuk dapat pula dijadikan sebagai ukuran dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa telah dilakukan.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja hasil kerja karyawan terhadap perusahaan yang dilakukannya untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan. Sehingga dapat diketahui kualitas baik atau tidaknya seorang karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan perusahaan dengan kinerja yang dilakukan karyawan. Perusahaan juga harus selalu memantau atau mengontrol kegiatan pekerjaan karyawan sehingga dapat diketahui secara mendalam hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan dan karyawan juga memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap perusahaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Menurut Mangkunegara (2009:22) dalam rangka peningkatan kinerja, terdapat langkah-langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja. Hal ini dapat dilakukan dengan tiga cara yakni, mengidentifikasi masalah data dan informasi

dikumpulkan terus menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis, mengidentifikasi masalah melalui karyawan yang ada.

- b. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem manajemen maupun sistem yang berhubungan dengan karyawan itu sendiri.
- c. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
- d. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang individual karena setiap individu memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda sesuai dengan penelitian yang berlaku didalam organisasi. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu.

Berikut merupakan aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang menurut Mitchell yang dikutip Satibi (2012:118) yaitu sebagai berikut :

- a. *Quality of work* (Kualitas kerja), dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja.
- b. *Promptness* (Ketepatan waktu), yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan sebelumnya.
- c. *Initiative* (Inisiatif), kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru dalam memperbesar tanggung jawab seorang pegawai sanggup dalam

menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya.

- d. *Capability* (kemampuan), kemampuan dimana seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas dapat bekerjasama dengan orang lain baik secara vertikal maupun horizontal didalam maupun diluar aktivitas kerja sehingga hasil kerja akan meningkat.
- e. *Communication* (komunikasi), suatu alat yang digunakan untuk berkomunikasi, terutama dalam suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita. Dalam suatu organisasi komunikasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan karena organisasi tanpa adanya komunikasi akan kurang berkembang.

Menurut Pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
- b. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
- d. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan perjalanan.

- e. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- g. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Sedangkan menurut Kasmir (2016:89), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja :

a. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

b. Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

c. Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

d. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

e. Motivasi Kerja

Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Pada akhirnya dorongan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik.

f. Kepemimpinan

Merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

g. Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.

h. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan ataupun norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

i. Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja maka hasil pekerjaan akan baik pula.

j. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, saran dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

k. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik.

l. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat.

#### m. Disiplin Kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja pegawai. Salah satunya indikator kinerja pegawai menurut Fadel (2009:195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

##### a. Pemahaman atas tupoksi

Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

##### b. Inovasi

Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikannya pada rekan kerja tentang pekerjaan.

##### c. Kecepatan kerja

Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.

d. Keakuratan Kerja

Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.

e. Kerjasama

Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2010 : 90) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

- a. Efektifitas dan Efisiensi
- b. Tanggung jawab
- c. Kedisiplinan

Menurut Sedarmayanti (2009 : 75) mengungkapkan indikator kinerja antara lain :

- a. Sikap mentalitas (motivasi, disiplin kerja dan etika kerja)
- b. Pendidikan
- c. Manajemen Kepemimpinan
- d. Jaminan Sosial
- e. Sarana dan prasarana
- f. Tingkat Penghasilan
- g. Kesehatan dan Keselamatan kerja

### **3. Hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan**

Sumber daya manusia di suatu lembaga atau departemen sangat penting peranannya dalam mencapai keberhasilan lembaga atau departemen tersebut. Uraian secara mikro bahwa fasilitas yang canggih dan lengkap pun belum merupakan jaminan akan keberhasilan lembaga tanpa diimbangi dengan kualitas karyawan yang akan memanfaatkan fasilitas-fasilitas tersebut.

Kualitas sumber daya manusia merupakan suatu keahlian yang dimiliki seseorang yang dipertanggung jawabkannya untuk kepentingan organisasi serta memiliki keinginan untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya dan juga mendorong pengembangan diri pada rekan-rekannya. Bahwa kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi kinerja karyawan untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik dengan memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik dalam organisasi agar tujuan dapat tercapai. Dapat dijelaskan bahwa sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas apabila mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemampuan tersebut hanya dapat dicapai apabila mereka mempunyai bekal pendidikan, latihan dan pengalaman yang cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan Widodo (2010:8).

Dari pengertian-pengertian diatas dijelaskan bahwa kinerja seseorang akan baik jika dia mempunyai keahlian atau skill yang tinggi. Kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan untuk mencapai kinerja yang baik. Menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 3) bahwa kinerja seseorang akan baik jika dia mempunyai keahlian atau skill yang tinggi. Maka dari penjelasan tersebut secara teoritis

terdapat pengaruh antara kualitas sumber daya manusia dengan kinerja karyawan.

## B. Penelitian Sebelumnya

**Tabel 2.1 Penelitian terdahulu**

No	Nama/ Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Khairul Akhir Lubis (2008)	Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan	X1 = Pelatihan X2 = Motivasi	Kinerja Karyawan	1. Regresi linear sederhan a 2. Regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan yang selama ini mampu meningkatkan kinerja karyawan.
2.	Dwi Novitas ari (2014)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan KUD Margorejo Kabupaten Pati Tahun 2014	X1= Kualitas Sumber Daya Manusia X2 = Motivasi Kerja	Prestasi Kerja	1. Regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Motivasi kerja juga berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

3	Putut Winoto (2008)	Pengaruh kualitas SDM perawat pelaksana terhadap kinerja ruangan rawat inap di RSUD Haji Surabaya	Kualitas Sumber Daya Manusia	Kinerja ruangan rawat inap	Analisis Regresi Sederhana	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas SDM perawat pelaksana memiliki pengaruh terhadap kinerja ruangan rawat inap di RSUD Haji Surabaya dengan nilai yang dihasilkan 0,42
4	Yoga Arsyenda (2013)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja PNS pada BAPPEDA Kota Malang	X1 = Motivasi X2 = Disiplin	Kinerja PNS	Analisis Regresi Berganda, pengujian hipotesis dengan uji F dan uji T	Dari hasil regresi berganda dengan uji F dan uji T dapat diketahui bahwa motivasi dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, Disiplin kerja yang terdiri dari delapan indikator menunjukkan bahwa disiplin sangat berpengaruh terhadap kinerja

Sumber : Penulis (2018)

## **C. Kerangka Konseptual**

### **1. Hubungan antara pendidikan dengan kinerja karyawan**

Tingkat pendidikan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan hasil kerja karyawan. Karena kinerja karyawan dapat diukur berdasarkan variabel-variabel yang berhubungan dengannya. Apabila diantara salah satu variabel tidak tepat pengorganisasiannya maka akan mempengaruhi hasil dari kerja itu sendiri.

Menurut Mangkunegara (2010 : 98) bahwa pendidikan merupakan pengaruh kinerja seseorang dikarenakan pendidikan dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan berinovasi selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

### **2. Hubungan antara Kesehatan dan Keselamatan Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Masalah kesehatan dan keselamatan kerja karyawan tidak kalah penting karena hal ini sangat berpengaruh besar terhadap kondisi sehat atau tidaknya karyawan didalam melaksanakan tugasnya, jika kesehatan karyawan dalam kondisi sempurna atau tidak sedang sakit maka dapat menekan frekuensi terjadi kecelakaan kerja. Oleh karena itu pihak perusahaan harus lebih memperhatikan keadaan karyawan didalam melaksanakan tugasnya terutama yang berkaitan dengan kesehatan karyawan.

Menurut Argama (2012 : 121) istilah kesehatan dan keselamatan kerja mengacu pada kondisi psikologis fisik yang merupakan hasil dari lingkungan yang diberikan oleh perusahaan. Jika suatu perusahaan melakukan pengukuran kesehatan yang efektif semakin sedikit karyawan yang mengalami dampak

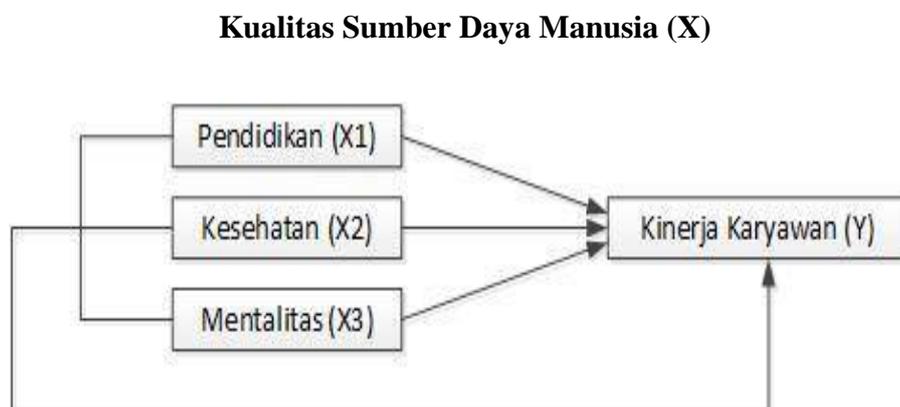
penyakit jangka panjang ataupun jangka pendek akibat bekerja di perusahaan tersebut.

### 3. Hubungan antara Sikap Mentalitas dengan Kinerja Karyawan

Sikap mentalitas dapat diartikan juga sebagai ketersediaan seseorang bereaksi terhadap sesuatu hal. Jadi apabila seseorang tidak mempunyai sikap tertentu terhadap suatu hal yang terjadi di luar dirinya, maka orang tersebut tidak akan tergerak motifnya untuk bertindak atau berbuat sesuatu. Sebaliknya jika seseorang mempunyai sikap tertentu yang menyangkut kejadian atau keadaan di luar dirinya, maka orang tersebut akan tergerak motifnya untuk bertindak atau berbuat sesuatu.

Menurut Mangkunegara (2009 : 59) berpendapat bahwa dalam hubungannya dengan pencapaian kinerja yang tinggi perlu dilandaskan pada beberapa pendekatan salah satunya adalah pendekatan sikap mentalitas. Pendekatan sikap mentalitas dan organisasi terhadap kepribadian dan kecerdasan emosional dari sumberdaya manusia yang ada di dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis membuat kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



**Gambar 2.2 Kerangka Konseptual**

Pada kerangka konseptual di atas kualitas sumber daya manusia merupakan variabel independen yang diuraikan menjadi pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja dan sikap mentalitas. Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya masih harus dilakukan pengujian. Dugaan tersebut lebih diperkuat dengan teori yang mendasari dan dari hasil penelitian terdahulu. Atas dasar pokok masalah dan tujuan pembahasan dalam skripsi ini, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H1 : Pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Grapari  
Telkomsel Karyajasa

H2 : Kesehatan dan keselamatan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja  
karyawan pada Grapari Telkomsel Karyajasa

H3 : Sikap Mentalitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada  
Grapari Telkomsel Karyajasa

H4 : Pendidikan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta Sikap Mentalitas  
secara simultan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada  
Grapari Telkomsel Karyajasa

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini berupa tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berkaitan dengan objek penelitian yaitu karyawan dengan cara mengumpulkan data serta informasi yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Menurut Sugiyono (2014: 11) penelitian deskriptif kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Creswell (2016: 5 ) penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori – teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel – variabel ini di ukur sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik.

Berdasarkan teori-teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta keterangan dari karyawan mengenai pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Grapari Telkomsel Karyajasa yang berlokasi di JL. Tritura Komplek Ruko Titi Kuning Mas Blok B3 Medan Johor, Sumatera Utara.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pada bulan Maret 2018 sampai dengan Juni 2018.

**Tabel 3.1**  
**Skedul Proses Penelitian**

No	Keterangan	Bulan						
		Mar-2018	Sept - 2018	Okt - 2018	Nov - 2018	Jan - 2019	Mar - 2019	April - 2019
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan Proposal							
3	Perbaikan/ Acc Proposal							
4	Seminar Proposal							
5	Pengolahan Data							
6	Penyusunan Skripsi							
7	Bimbingan Skripsi							
8	Sidang Meja Hijau							

*Sumber: Rencana Penelitian, Penulis (2018)*

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan cirri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan cirri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu Sanusi(2011:87). Sedangkan menurut Arikunto (2010: 173) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seseorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa yang berjumlah 50 orang.

Menurut Arikunto (2010: 174) sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili dari populasi. Apabila ditinjau dari Suharsimi yang mengatakan bahwa, “Apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Apabila subyeknya lebih dari 100 dapat diambil sampelnya antara 10-15% atau 20-25%.

Dalam penelitian ini menggunakan seluruh populasi yang ada karena jumlah sampel (karyawan) Grapari Telkomsel Karyajasa yang ada berjumlah 50 orang.

Menurut Sugiyono (2008: 81) teknik pengambilan sampel adalah teknik untuk mengambil sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel ada dua jenis yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

*Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*. Teknik sampel ini meliputi sampling sistematis, kuota, *incidental*, *purposive*, *sampling jenuh*, *snowball sampling*. Dari beberapa teknik tersebut peneliti menggunakan metode *incidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data Sugiyono (2014: 96).

#### **D. Sumber Data**

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden atau sumber pertama, baik melalui kuesioner maupun wawancara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh target sampel.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Data sekunder bisa berupa keterangan yang berhubungan dengan

penelitian. Data sekunder bisa diperoleh dari berbagai bahan pustaka, buku-buku, maupun jurnal dan dokumen lain yang berhubungan dengan kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan.

## E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

### 1. Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel penelitian yaitu variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung dari variabel lainnya dan variabel bebas (*independent variable*) atau variabel yang tidak bergantung pada variabel lainnya.

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Variabel tidak terikat (*independent*) yaitu kualitas sumber daya manusia yang meliputi pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja serta sikap mentalitas(X).
- b. Variabel terikat (*dependent*) yaitu kinerja karyawan (Y).

### 2. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel-variabel dari satu faktor berkaitan dengan faktor lainnya serta menentukan arah penelitian bagaimana mengukur suatu penelitian. Indikator dari masing-masing variabel diuraikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pendidikan (X1)	Merupakan upaya untuk mengembangkan SDM terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi</li> <li>- Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat lokal,</li> </ul>	Skala Likert

	<p>manusia (Notoatmodjo 2009 : 16)</p>	<p>nasional maupun internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa daerah dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing</li> <li>- Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrial (Danim 2009 : 76)</li> </ul>	
<p>Kesehatan dan Keselamatan Kerja (X2)</p>	<p>Mengacu pada kondisi psikologis fisik dan psikologis pekerja yang merupakan hasil dari lingkungan yang diberikan oleh perusahaan (Werner 2009 : 267)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kondisi lingkungan kerja</li> <li>- Sarana kesehatan tenaga kerja</li> <li>- Pemeliharaan kesehatan tenaga kerja (Husni 2009)</li> </ul>	<p>Skala Likert</p>
<p>Sikap Mentalitas (X3)</p>	<p>Merupakan keadaan dan aktifitas jiwa, cara berpikir dan perasaan (Siagian 2011 : 101)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taat kepada agama</li> <li>- Jujur</li> <li>- Lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi</li> <li>- Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi (Danim 2009 : 120)</li> </ul>	<p>Skala Likert</p>
<p>Kinerja Karyawan (Y)</p>	<p>Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2010 : 86)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektifitas dan Efisiensi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan membuat rencana kerja atas tugas-tugasnya</li> <li>- Kerja sama</li> <li>- Terlaksananya program</li> <li>- Tingkat produktifitas</li> </ul> </li> <li>2. Tanggung Jawab <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat memahami tugas-tugasnya</li> <li>- Melaksanakan tugas dengan baik</li> <li>- Konsisten dalam bekerja</li> </ul> </li> <li>3. Kedisiplinan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tepat waktu</li> </ul> </li> </ol>	<p>Skala Likert</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taat pada aturan</li> <li>- Sanggup menerima hukuman atas kesalahan (Mangkunegara 2010 : 90)</li> </ul>	
--	--	--	--

*Sumber : Penulis (2018)*

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2014 : 135) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner/angket yang berisi pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian yang ada. Tipe pertanyaan yang diajukan adalah *close ended questions*, di mana responden memilih jawaban yang telah tersedia. Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan *customer service*.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel penelitian ini yang akan diukur menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan ataupun pernyataan.

Jawaban setiap indikator instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai skor sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju : SS
- b. Setuju : S
- c. Netral : N
- d. Tidak Setuju : TS

- e. Sangat Tidak Setuju : STS

Kuesioner dengan menggunakan skala likert diatas, maka akan diketahui kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di Grapari Telkomsel Karyajasa. Kualitas sumber daya manusia akan menentukan kinerja karyawan. Pengukuran kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan tercermin dalam daftar pertanyaan yang mengekspresikan tingkat pendapat karyawan.

### **G. Teknik Analisa Data**

Pada penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda. Sebelum pengujian model struktural dilakukan untuk menguji hipotesis yang diusulkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian model pengukuran untuk mengetahui validitas dan reliabilitas butir-butir pengukuran yang digunakan.

#### **1. Uji Kualitas Data**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menentukan sah atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan daya yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatan sebagai tes yang memiliki validitas rendah Azwar (2008 :5).

Untuk menguji validitas item kuesioner digunakan metode *correlation pearson*. Suatu item dikatakan valid jika nilai-nilai *correlation pearson* lebih dari nilai r kritis. Berdasarkan teori uji validitas, maka secara nyata item yang dipakai

dalam penelitian ini adalah yang memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,3. Nilai kritis yang ditetapkan adalah sebesar 0,3 menurut Sugiyono (2014 : 105)

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali (2009: 47).

Dalam penelitian ini digunakan uji reliabilitas *Cronbach Alpha*, yaitu untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal dimana pertengahan dari kemungkinan sebagai koefisien akibat dari perbedaan cara dalam membagi skala item. Pengujian *reliability* akan menghasilkan *output* yang menunjukkan nilai *alpha* untuk masing-masing item. Jika nilai *alpha* suatu item  $> 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut adalah *reliable*. Sebaliknya jika nilai *alpha* suatu item  $< 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut tidak *reliable*.

## 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2014 : 77) uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas merupakan salah satu dari uji asumsi klasik. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal dan dapat dilihat dari *Normal Probability Plot* yang membentuk suatu garis lurus diagonal dan plot data yang akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika data menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi normal. Apabila data

jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi tidak normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan yang erat antar variabel bebas (X). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol.

Cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance inflation factor (VIF)*, jika nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variabel bebasnya Ghozali (2009: 73).

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2009:69) mengatakan menguji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scatter plot* yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila pola *scatter plot* membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya apabila titik-titik yang ada menyebar di atas dan di bawah angka 0 sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linier berganda yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui

hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi linier berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel yang ditunjukkan dengan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

X<sub>1</sub> = Pendidikan

X<sub>2</sub> = Kesehatan

X<sub>3</sub> = Sikap Mentalitas

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien

$\varepsilon$  = *Error term*

#### 4. Uji Kesesuaian (*Test OGoodness of Fit*)

##### a. Uji F

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah :

- Terima Ho (tolak H<sub>i</sub>), apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig F > \alpha 5\%$
- Tolak Ho (terima H<sub>i</sub>), apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig F < \alpha 5\%$

Rumus Uji F adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

R<sup>2</sup> = Koefisien korelasi berganda dikuadratkan

n = Jumlah sampel

$K$  = Jumlah variabel bebas

#### b. Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5%. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- $H_0 : \beta_1 : \beta_2 = 0$ , tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
- $H_0 : \beta_1 : \beta_2 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima.
- Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima).

Rumus Uji t Syofian Siregar (2013:387) adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad \text{dengan} \quad dk = n - 2$$

Keterangan:

$t$  = Uji pengaruh parsial

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Banyaknya data

#### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Nilai  $R^2$  yang

semakin kecil mendekati nol menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas, bila  $R^2$  semakin besar mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$D = R^2 \times 100\%$$

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Perusahaan**

Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat. Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi seluler di Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan roaming internasional dan layanan 3G di Indonesia. Telkomsel merupakan operator yang pertama kali melakukan uji coba teknologi jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia, Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energy terbarukan untuk menara-menara Base Transceiver Station (BTS). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan di seluruh Indonesia.

Memasuki era ICT (Information dan Communication Technology), Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT Telkom (65%) dan SingTel Mobile (35%). Telkomsel terus mengembangkan layanan telekomunikasi seluler untuk mengukuhkan posisi sebagai penyedia layanan gaya hidup seluler.

Hingga 2018 ini Telkomsel telah tersebar luas di seluruh Indonesia dan memiliki kantor layanan di tiap kota-kota besar dengan kantor pelayanannya

bernama *grapari*. *Grapari* merupakan singkatan dari *Graha Pari Sraya* yang merupakan pemberian dari Sri Sultan Hamengkubuwono X atas diresmikannya kantor pelayanan di Kota Daerah Istimewa Yogyakarta. Sejak saat itu *grapari* digunakan untuk nama kantor layanan Telkomsel di seluruh Indonesia. Adapun perusahaan sebagai objek penelitian penulis yaitu *Grapari Telkomsel Karyajasa*.

*Grapari* cabang *Karyajasa* merupakan salah satu dari beberapa cabang yang dimiliki *Grapari Telkomsel* untuk melayani pelanggannya. *Grapari Telkomsel Karyajasa* bergerak dibidang pelayanan yang memfokuskan diri untuk melayani pelanggannya, *Grapari Karyajasa* juga menyediakan penjualan produk sendiri seperti *kartu halo*, *simpati*, *AS*, dan *loop*. Fungsi *grapari* adalah untuk melayani pelanggan yang menggunakan produk *Telkomsel*.

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi**

Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup *digital mobile* kelas dunia yang terpercaya.

### **b. Misi**

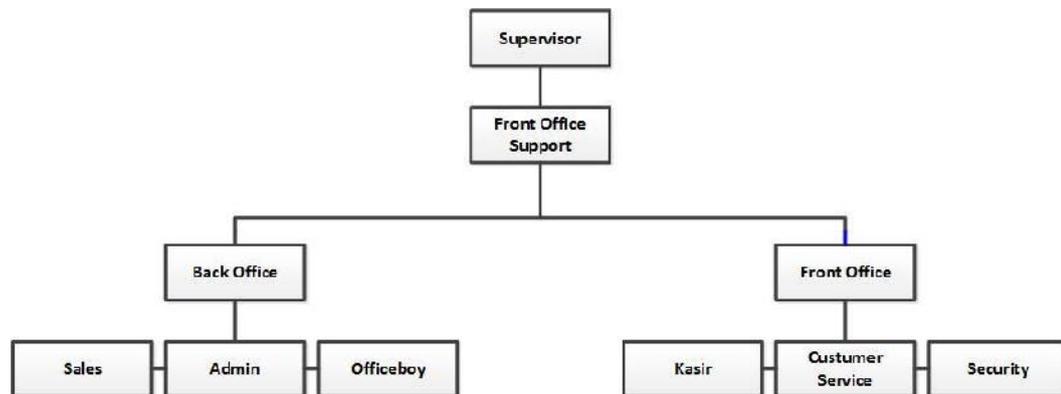
Memberikan layanan dan solusi *digital mobile* yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

## **3. Struktur Organisasi**

Struktur organisai menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain sehingga terlihat dengan jelas wewenang serta tugas dan tanggung jawab masing-masing. Maka terlihat susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu

organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan.

### STRUKTUR ORGANISASI GRAPARI TELKOMSEL KARYAJASA



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Grapari Telkomsel Karyajasa**

*Sumber: Grapari Telkomsel Karyajasa*

Adapun berikut akan dijelaskan tugas pokok, wewenang dan tanggung jawab masing-masing fungsi dari struktur organisasi Grapari Telkomsel Karyajasa:

#### 1. Supervisor

Wewenang yang dimiliki oleh seorang supervisor adalah menetapkan langkah-langkah pokok dalam melaksanakan kebijakan perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab supervisor adalah menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, pemberian solusi secepatnya (*first call resolution*), pembuatan inovasi untuk peningkatan performansi tim grapari.

#### 2. *Front Office Support* (FOS)

Tugas dan tanggung jawab dari FOS adalah membantu dari pekerjaan supervisor, mengecek segala kelengkapan berkas pelanggan, serta

membantu menyelesaikan keluhan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan di CS pada saat pelanggan melakukan keluhan.

### 3. *Customer Service*

Adapun tugas *customer service* adalah melayani seluruh informasi dan permintaan atas jasa layanan telkomsel untuk pelanggan *postpaid* maupun *prepaid*, dapat menangani berbagai keluhan pelanggan prioritas atau jasa layanan telkomsel baik *prepaid* maupun *postpaid*.

### 4. Kasir

Tugas dari seorang kasir adalah melakukan penerimaan pembayaran jasa telkomsel secara tunai, dengan kartu kredit maupun kartu debit. Menyerahkan seluruh pendapatan jasa telkomsel secara harian kepada fungsi keuangan dan administrasi untuk di setorkan ke rekening telkomsel di bank perusahaan.

### 5. *Security*

Melaksanakan pengamanan secara menyeluruh dilokasi pada saat jam kerja, menjaga dan memelihara aset dan inventaris kantor. Melaksanakan penjagaan dengan maksud mengawasi keadaan atau hal-hal yang mencurigakan di sekitar lokasi kerja tempat tugasnya.

### 6. Sales Counter

Tugas nya adalah memberikan pelayanan terhadap pelanggan dalam hal penjualan yang terjadi di Grapari seperti isi ulang pulsa, penjualan kartu perdana dan isi ulang link aja.

#### 7. Admin

Adapun tugas admin adalah melakukan perekapan data, mengelola dokumen dan tentunya menyimpannya secara terstruktur.

#### 8. *Office Boy*

Tugas dari seorang *office boy* adalah membersihkan dan merapikan seluruh ruang kerja baik meja kerja, komputer dan perlengkapan lainnya di kantor.

### 4. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian sebanyak 50 orang. Adapun karakteristik responden yang didistribusikan sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	24	48.0	48.0	48.0
Wanita	26	52.0	52.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Pada Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa yang menjadi responden adalah berjenis kelamin wanita, yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 52% dan responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 24 orang atau sebesar 48%.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30	23	46.0	46.0	46.0
31 - 40	15	30.0	30.0	76.0
41 - 50	6	12.0	12.0	88.0
> 50	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0. 2019*

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia mayoritas berusia < 30 tahun, sebagaimana dilihat dari tabel di atas responden yang berusia <30 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 46%. Responden yang berusia 31 - 40 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 30%. Responden yang berusia 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 12%. Sedangkan responden yang berusia <50 tahun sebanyak 44 orang atau sebesar 88%.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pascasarjana (S2)	2	4.0	4.0	4.0
Diploma (D30 & Sarjana (S1)	15	30.0	30.0	34.0
SLTA	29	58.0	58.0	92.0
SLTP	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0. 2019*

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa yang menjadi responden memiliki pendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 58%. Responden yang berpendidikan Pascasarjana (S2) sebanyak 2 orang atau sebesar 4%. Responden yang berpendidikan D3 & S1 sebanyak 15 orang atau sebesar 30% sedangkan responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 4 orang atau sebesar 8%.

### **5. Deskriptif Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini akan dijelaskan gambaran terkait jawaban responden atas pernyataan dari masing-masing variable yaitu Pendidikan (X1), Kesehatan (X2), Sikap Mentalitas (X3) dan Kinerja Karyawan (Y). Angka jawaban responden dimulai dari angka 1 sampai dengan 5 setiap masing-masing kuesioner yang diberikan kepada karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa dengan tanggapan sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Netral (N)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

Sesuai dengan data yang terkumpul dari hasil jawaban 50 orang responden, diperoleh informasi mengenai hasil jawaban dari masing-masing variable yaitu Pendidikan (X1), Kesehatan dan Keselamatan Kerja (X2), Sikap Mentalitas (X3) dan Kinerja Karyawan (Y).

#### a. Pendidikan

**Tabel 4.4**

**Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Pendidikan**

Tanggapan Responden	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1</b>	0	0	10	20	27	54	13	26	0	0
<b>2</b>	0	0	18	36	26	52	5	10	1	2
<b>3</b>	0	0	4	8	16	32	28	56	2	4
<b>4</b>	0	0	9	18	24	48	15	30	2	4
<b>5</b>	2	4	14	28	18	36	16	32	0	0
<b>6</b>	2	4	20	40	18	36	10	20	0	0
<b>7</b>	1	2	15	30	10	20	24	48	0	0

*Sumber: Kuesioner Penelitian, 2019 (data diolah)*

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa :

1. Terhadap pernyataan pertama (Saya berasal dari latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan

kepada saya sekarang), diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni sebanyak 54%, responden menyatakan setuju sebanyak 26% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 20%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan pertama yaitu responden berasal dari latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan kepada responden sekarang .

2. Terhadap pernyataan kedua (Saya memiliki pengalaman untuk menjalankan tugas di bidang pekerjaan yang sekarang lagi saya jalani sehingga dapat membantu mengurangi kesalahan dalam bekerja) dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 52% sedangkan responden menyatakan tidak setuju sebanyak 36% sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 10% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan kedua yaitu responden memiliki pengalaman untuk menjalankan tugas dibidang pekerjaannya yang sekarang.
3. Terhadap pernyataan ketiga (Saya memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan-peralatan kantor di sekitar saya untuk menunjang pekerjaan saya), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni sebanyak 56% sedangkan responden yang menyatakan netral 32% sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8% dan responden yang menyatakan sangat

setuju yaitu 4%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan setuju bahwasannya responden memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan-peralatan di kantor.

4. Terhadap pernyataan keempat (Saya selalu menjalankan prosedur-prosedur di bidang pekerjaan yang dikerjakan dengan baik untuk pencapaian tujuan perusahaan), diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni sebanyak 48% dan responden menyatakan setuju sebanyak 30% sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan keempat yaitu responden selalu menjalankan prosedur-prosedur di bidang pekerjaan yang dikerjakan dengan baik untuk pencapaian tujuan perusahaan.
5. Terhadap pernyataan kelima (Disiplin ilmu yang saya miliki memiliki dampak pada pekerjaan yang saya kerjakan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni sebanyak 36% dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 32% sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 28% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan kelima yaitu disiplin ilmu yang

responden memiliki memiliki dampak pada pekerjaan yang responden kerjakan.

6. Terhadap pernyataan keenam, (Pendidikan yang baik akan menghasilkan kualitas kerja yang baik), diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan tidak setuju yakni sebanyak 40% dan responden yang menyatakan netral sebanyak 36% sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 20% dan yang menyatakan sangat tidak setuju yakni 4%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa para responden tidak setuju dengan pernyataan pendidikan yang baik akan menghasilkan kualitas kerja yang baik.
7. Terhadap pernyataan ketujuh, (Pengetahuan yang saya miliki bisa diaplikasikan kedalam pekerjaan saya) , dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni sebanyak 48% dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 30%. Responden yang menyatakan netral sebanyak 20% dan yang menyatakan sangat tidak setuju yakni 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa selama ini pengetahuan yang dimiliki responden bisa diaplikasikan kedalam pekerjaan.

## b. Kesehatan dan Keselamatan Kerja

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja**

Tanggapan Responden	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1</b>	1	2	4	8	29	58	13	26	3	6
<b>2</b>	0	0	6	12	33	66	10	20	1	2
<b>3</b>	0	0	8	16	23	46	18	36	1	2
<b>4</b>	0	0	6	12	27	54	15	30	2	4
<b>5</b>	1	2	8	16	22	44	18	36	1	2
<b>6</b>	1	2	12	24	24	48	10	20	3	6

*Sumber: Kuesioner Penelitian, 2019 (data diolah)*

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa :

1. Terhadap pernyataan pertama (Saya memiliki kesehatan yang baik dan kesegaran jasmani sehingga dapat bekerja secara maksimal), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni sebanyak 58% dan yang menyatakan setuju sebanyak 26% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2% . Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan pertama yaitu karyawan memiliki kesehatan yang baik dan kesegaran jasmani sehingga dapat bekerja secara maksimal.

2. Terhadap pernyataan kedua (Setiap karyawan yang bekerja berada dalam kondisi lingkungan kerja yang aman dan bersih), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni sebanyak 66% dan yang menyatakan setuju sebanyak 20% sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan kedua yaitu para karyawan yang bekerja berada dalam kondisi lingkungan kerja yang aman dan bersih.
3. Terhadap pernyataan ketiga (Lingkungan kerja di perusahaan tidak mengganggu pekerjaan saya), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 46% dan yang menyatakan setuju sebanyak 36% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan ketiga yaitu lingkungan kerja di perusahaan tidak mengganggu pekerjaan para karyawan.
4. Terhadap pernyataan keempat (Perusahaan memberikan jam istirahat yang cukup untuk memulihkan stamina karyawan sehabis bekerja), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni sebanyak 54% dan yang menyatakan setuju sebanyak 30% sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4%. Dari tanggapan tersebut

menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan keempat yaitu perusahaan memberikan jam istirahat yang cukup untuk memulihkan stamina karyawan sehabis bekerja.

5. Terhadap pernyataan kelima (Perusahaan memberikan pelayanan kesehatan bagi karyawan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 44% dan yang menyatakan setuju yakni sebanyak 36% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16% dan yang menyatakan sangat setuju serta tidak setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan kelima yaitu perusahaan memberikan pelayanan kesehatan bagi karyawan.
6. Terhadap pernyataan keenam (Perusahaan melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap karyawan secara berkala), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 48% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 24% sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 20% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan keenam yaitu perusahaan melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap karyawan secara berkala.

### c. Sikap Mentalitas

**Tabel 4.6**

**Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Mentalitas**

Tanggapan Responden	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1</b>	0	0	5	10	25	50	20	40	0	0
<b>2</b>	3	6	5	10	28	56	14	28	0	0
<b>3</b>	0	0	5	10	26	52	19	38	0	0
<b>4</b>	0	0	5	10	21	42	24	48	0	0
<b>5</b>	1	2	17	34	26	52	5	10	1	2
<b>6</b>	1	2	8	16	26	52	14	28	1	2
<b>7</b>	3	6	5	10	27	54	15	30	0	0

*Sumber: Kuesioner Penelitian, 2019 (data diolah)*

Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa :

1. Terhadap pernyataan pertama (saya memiliki hubungan baik terhadap rekan kerja), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 50% dan responden menyatakan setuju sebanyak 40% sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan pertama yaitu para responden memiliki hubungan baik terhadap rekan kerja.
2. Terhadap pernyataan kedua (dalam melakukan pekerjaan, saya dan rekan kerja saling membantu jika ada kesulitan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak

56% dan responden menyatakan setuju sebanyak 28% sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10%. Responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan kedua yaitu dalam melakukan pekerjaan, responden dan rekan kerja saling membantu jika ada kesulitan.

3. Terhadap pernyataan ketiga (walaupun saya kurang menguasai suatu pekerjaan tertentu, saya tetap berusaha untuk menyelesaikannya), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 52% dan responden menyatakan setuju sebanyak 38%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden banyak menyatakan netral pada pernyataan ketiga yaitu walaupun karyawan kurang menguasai suatu pekerjaan tertentu, para karyawan tetap berusaha untuk menyelesaikannya.
4. Terhadap pernyataan keempat (saya selalu berusaha menghindari perilaku maupun perbuatan yang dapat merusak nama baik pribadi maupun nama baik perusahaan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni ada sebanyak 48% dan responden menyatakan netral sebanyak 42% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya para karyawan selalu

berusaha menghindari perilaku maupun perbuatan yang dapat merusak nama baik pribadi maupun nama baik perusahaan.

5. Terhadap pernyataan kelima (saya berusaha melakukan aktivitas kerja dengan lebih semangat dan bertanggung jawab), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 52% dan responden menyatakan tidak setuju sebanyak 34% sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 10% dan yang menyatakan sangat setuju serta sangat tidak setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan netral pada pernyataan kelima yaitu karyawan berusaha melakukan aktivitas kerja dengan lebih semangat dan bertanggung jawab.
6. Terhadap pernyataan keenam (saya tidak melanggar peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni sebanyak 52% dan responden menyatakan setuju sebanyak 28% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16% dan yang menyatakan sangat setuju serta sangat tidak setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan netral pada pernyataan keenam yaitu para karyawan tidak melanggar peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
7. Terhadap pernyataan ketujuh (jika terjadi permasalahan dengan rekan kerja, maka tidak akan mempengaruhi pekerjaan saya), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada

sebanyak 54% dan responden menyatakan setuju sebanyak 30%. Responden menyatakan tidak setuju sebanyak 10% sedangkan responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan netral pada pernyataan ketujuh yaitu jika terjadi permasalahan dengan rekan kerja, maka tidak akan mempengaruhi pekerjaan mereka.

#### d. Kinerja Karyawan

**Tabel 4.7**

**Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan**

Tanggapan Responden	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1</b>	0	0	8	16	24	48	17	34	1	2
<b>2</b>	0	0	2	4	25	50	22	44	1	2
<b>3</b>	0	0	2	4	16	32	32	64	0	0
<b>4</b>	1	2	1	2	7	14	36	72	5	10
<b>5</b>	0	0	2	4	24	48	23	46	1	2
<b>6</b>	0	0	2	4	15	30	33	66	0	0
<b>7</b>	0	0	9	18	24	48	16	32	1	2
<b>8</b>	0	0	1	2	10	20	37	74	2	4
<b>9</b>	1	2	7	14	18	36	23	46	1	2
<b>10</b>	2	4	2	4	8	16	32	64	6	12

Dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa:

1. Terhadap pernyataan pertama (saya memiliki kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika yang berlaku dalam

perusahaan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 48% sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 34% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16%. Responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan netral pada pernyataan pertama yaitu para karyawan memiliki kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika yang berlaku dalam perusahaan.

2. Terhadap pernyataan kedua (saya mengerjakan pekerjaan lebih dari target pekerjaan yang diberikan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 50% dan responden menyatakan setuju sebanyak 44% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan netral pada pernyataan kedua yaitu para karyawan mengerjakan pekerjaan lebih dari target pekerjaan yang diberikan.
3. Terhadap pernyataan ketiga (saya merasa bertanggung jawab atas peralatan atau fasilitas perusahaan yang telah digunakan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni ada sebanyak 64% dan responden menyatakan netral sebanyak 32% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya para

karyawan merasa bertanggung jawab atas peralatan atau fasilitas perusahaan yang telah digunakan.

4. Terhadap pernyataan keempat (tingkat pencapaian atau banyaknya hasil kerja yang saya capai telah sesuai dengan harapan dan standar dari perusahaan ini), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni ada sebanyak 72% dan responden menyatakan netral sebanyak 14% sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10%. Responden yang menyatakan tidak setuju serta tidak setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya tingkat pencapaian atau banyaknya hasil kerja yang para karyawan capai telah sesuai dengan harapan dan standar dari perusahaan ini.
5. Terhadap pernyataan kelima (saya mampu mengerjakan tugas dengan baik sesuai standar mutu yang ditetapkan perusahaan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 48% sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 46%. Responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4% sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan netral pada pernyataan kelima yaitu para karyawan mampu mengerjakan tugas dengan baik sesuai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
6. Terhadap pernyataan keenam (saya memiliki kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan untuk

mewujudkan tujuan dengan mengutamakan kepentingan perusahaan daripada kepentingan diri sendiri), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni sebanyak 66% dan responden menyatakan netral sebanyak 30% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya para karyawan memiliki kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan untuk mewujudkan tujuan dengan mengutamakan kepentingan perusahaan daripada kepentingan diri sendiri.

7. Terhadap pernyataan ketujuh (saya memiliki kemampuan dan kemauan untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan perusahaan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan netral yakni ada sebanyak 48% dan responden menyatakan setuju sebanyak 32%. Responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18% dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya responden menyatakan netral pada pernyataan ketujuh yaitu para karyawan memiliki kemampuan dan kemauan untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan perusahaan.
8. Terhadap pernyataan kedelapan (saya tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan dalam kehadiran di

perusahaan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni ada sebanyak 74% dan responden menyatakan netral sebanyak 20% sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya para karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan dalam kehadiran di perusahaan.

9. Terhadap pernyataan kesembilan (saya sanggup menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni sebanyak 46% dan responden menyatakan netral sebanyak 36%. Responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14% sedangkan yang menyatakan sangat setuju serta sangat tidak setuju sebanyak 2%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya para karyawan sanggup menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan.

10. Terhadap pernyataan kesepuluh (saya sanggup untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perusahaan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar akan dijatuhi hukuman disiplin), dapat diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan setuju yakni sebanyak 64% dan responden

menyatakan netral sebanyak 16%. Responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4% dan yang menyatakan sangat tidak setuju 4%. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa pada umumnya para karyawan sanggup untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perusahaan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar akan dijatuhi hukuman disiplin.

## **B. Pembahasan**

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan atau keabsahan dari tiap-tiap butir daftar pertanyaan (angket) yang telah diberikan kepada responden. Syarat minimum untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap pertanyaan yaitu dengan membandingkan nilai  $r$ -kritis = 0,30. Jadi apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari ( $<$ ) 0,30 maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid, sebaliknya jika  $r_{xy} > r$ -kritis maka butir pernyataan dinyatakan valid (Rusiadi, dkk 2015 : 113). Hasil analisis item pernyataan variabel dari SPSS adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas X<sub>1</sub> (Pendidikan)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	18.3600	10.480	.323	.749
Butir 2	18.6400	9.664	.501	.716
Butir 3	17.8600	10.368	.332	.748
Butir 4	18.2200	9.930	.371	.742
Butir 5	18.4600	8.213	.671	.670
Butir 6	18.7000	8.622	.623	.684
Butir 7	18.2800	8.981	.456	.726

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Dari tabel 4.8 di atas terlihat hasil *output* SPSS bahwa nilai validitas yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai korelasi untuk setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji terhadap tujuh butir pernyataan dari variabel Pendidikan (X<sub>1</sub>) dapat dinyatakan valid (sah) sebab nilai dari keseluruhan butir pernyataan lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas X<sub>2</sub> (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	15.8600	6.694	.505	.709
Butir 2	16.0000	6.980	.591	.693
Butir 3	15.8800	6.761	.522	.705
Butir 4	15.8600	6.572	.604	.683
Butir 5	15.9200	7.381	.329	.768
Butir 6	16.0800	6.442	.474	.721

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Dari Tabel 4.9 di atas terlihat hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai korelasi untuk setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji terhadap enam butir pernyataan dari variabel (X<sub>2</sub>) dapat dinyatakan valid (sah) karena nilai keseluruhan butir pernyataan lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas X<sub>3</sub> (Sikap Mentalitas)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	18.6800	10.671	.636	.831
Butir 2	18.9200	9.381	.775	.807
Butir 3	18.7000	10.745	.624	.833
Butir 4	18.6000	10.490	.658	.828
Butir 5	19.2200	10.502	.564	.841
Butir 6	18.8600	11.388	.343	.873
Butir 7	18.9000	9.398	.757	.810

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Dari tabel 4.10 di atas terlihat hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai korelasi untuk setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji terhadap sepuluh butir pernyataan dari variabel Sikap Mentalitas (X<sub>3</sub>) dapat dinyatakan valid (sah) sebab nilai dari keseluruhan butir pernyataan lebih besar dari r-kritis (0,30).

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Y (Kinerja Karyawan)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	32.0400	13.590	.312	.780
Butir 2	31.8200	12.722	.627	.742
Butir 3	31.6600	13.658	.437	.764
Butir 4	31.4000	13.184	.424	.765
Butir 5	31.8000	13.102	.530	.753
Butir 6	31.6400	13.500	.481	.760
Butir 7	32.0800	13.177	.386	.771
Butir 8	31.4600	13.274	.583	.751
Butir 9	31.9400	12.792	.404	.770
Butir 10	31.5000	12.337	.447	.765

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Dari Tabel 4.11 di atas terlihat hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai korelasi untuk setiap butir pernyataan dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji terhadap sepuluh butir pernyataan dari variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat dinyatakan valid (sah) sebab nilai dari keseluruhan butir pernyataan lebih besar dari r-kritis (0,30).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Pada uji reliabilitas suatu instrument dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari

0,6 (Ghozali, 2006 dalam Rusiadi, dkk 2015: 115). Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas X1 (Pendidikan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	7

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSSVersi 16.0, 2019*

Dari tabel 4.12 di atas terlihat hasil *ouput* SPSS diketahui nilai reliabilitas yang terdapat pada kolom *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,751 > 0,60$  sehingga hasil uji terhadap ketujuh butir pernyataan dari variabel Pendidikan (X1) dapat dinyatakan reliabel atau dapat disetujui.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas X2 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.750	6

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSSVersi 16.0, 2019*

Dari tabel 4.13 di atas terlihat hasil *ouput* SPSS diketahui nilai reliabilitas yang terdapat pada kolom *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,750 > 0,60$  sehingga hasil uji terhadap keenam butir pernyataan dari variabel Kesehatan dan Keselamatan Kerja (X2) dapat dinyatakan reliabel atau dapat disetujui.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Reliabilitas X3 (Sikap Mentalitas)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.853	7

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSSVersi 16.0, 2019*

Dari tabel 4.14 di atas terlihat hasil *ouput* SPSS diketahui nilai reliabilitas yang terdapat pada kolom *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,853 > 0,60$  sehingga hasil uji terhadap ketujuh butir pernyataan dari variabel Sikap Mentalitas (X3) dapat dinyatakan reliabel atau dapat disetujui.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Reliabilitas Y (Kinerja)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.781	10

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSSVersi 16.0, 2019*

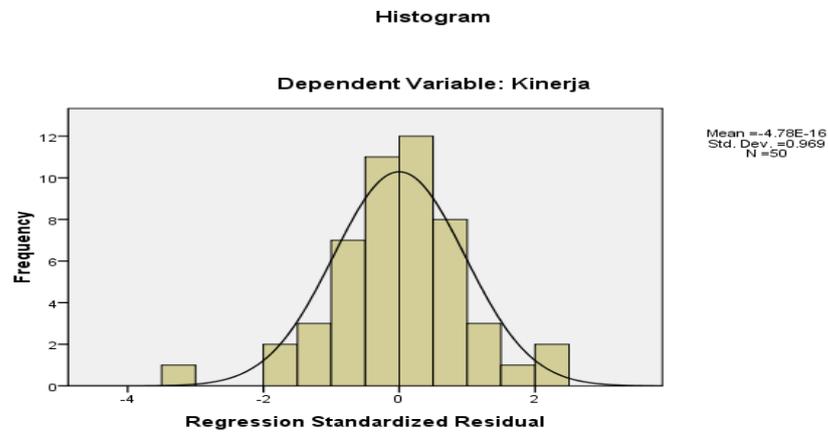
Dari tabel 4.15 di atas terlihat hasil *ouput* SPSS diketahui nilai reliabilitas yang terdapat pada kolom *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,781 > 0,60$  sehingga hasil uji terhadap kesepuluh butir pernyataan dari variabel Kinerja (Y) dapat dinyatakan reliabel atau dapat disetujui.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu regresi, data terdistribusi normal atau tidak. Regresi yang baik ialah yang mengikuti atau

mendekati distribusi normal. Pada penelitian ini untuk mengetahui normal atau tidak suatu data dilakukan dengan pendekatan histogram dan grafik. Hasil dapat dilihat pada gambar berikut :

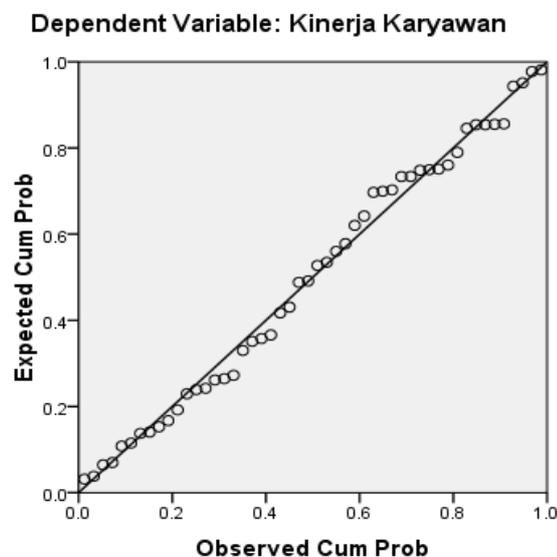


**Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas**

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Dari gambar 4.2 di atas dapat dilihat dimana gambar histogram memiliki kecembungan ditengah, yang artinya dapat disimpulkan bahwa distribusi data normal.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Gambar 4.3 P-P Plot Uji Normalitas**

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Dari gambar 4.3 di atas dapat dilihat dimana gambar P-P Plot menunjukkan titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal, yang artinya dapat disimpulkan bahwa distribusi data normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Pada uji ini apabila *Tolerance Value* lebih tinggi daripada 0,1 ( $Tolerance > 0,1$ ) atau *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ) maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.991	2.544					
	Pendidikan	.244	.105	.570	.323	.186	.748	1.336
	Kesehatan	.387	.116	.582	.443	.269	.818	1.223
	Sikap Mentalitas	.575	.103	.759	.637	.450	.702	1.424

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

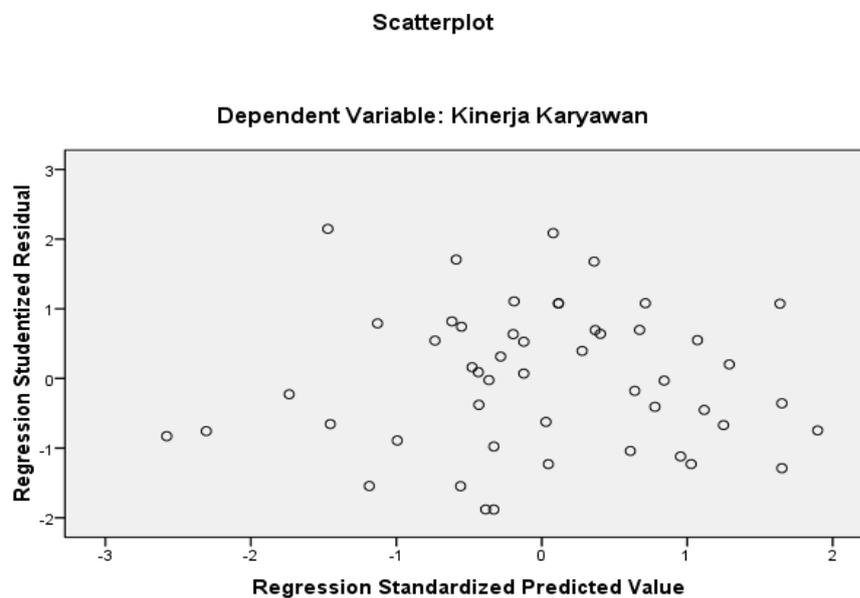
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019

Dari tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* variabel pendidikan (X1) yaitu  $0,748 > 0,1$ . Nilai *tolerance* variabel kesehatan (X2) yaitu  $0,818 > 0,1$  dan nilai *tolerance* variabel sikap mentalitas (X3) yaitu  $0,702 > 0,1$ . Nilai VIF variabel pendidikan (X1) yaitu  $1,336 < 10$ . Nilai VIF variabel

Kesehatan dan Keselamatan Kerja (X2) yaitu  $1,223 < 10$  dan nilai VIF variabel sikap mentalitas (X3) yaitu  $1,424 < 10$ . Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada data yang telah diuji.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang memiliki varians sama maka dikatakan homoskedastisitas. Sedangkan jika varians berbeda maka dikatakan terjadi heterokedastisitas. Untuk melihat apakah terdapat kesamaan varians atau tidak dapat dilakukan pendekatan grafik sebagai berikut :



**Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot***

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16, 2019*

Dari gambar 4.4 *Scatterplot* yang disajikan di atas, dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus analisis regresi linear berganda sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>									
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.991	2.544		3.927	.000					
	Pendidikan	.244	.105	.215	2.318	.025	.570	.323	.186	.748	1.336
	Kesehatan	.387	.116	.297	3.347	.002	.582	.443	.269	.818	1.223
	Sikap Mentalitas	.575	.103	.537	5.599	.000	.759	.637	.450	.702	1.424

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Olah SPSS Versi 16, 2019

Dari hasil pengolahan data pada Tabel 4.17 yaitu pada kolom (*Unstandardized Coefficients*) bagian B diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 9,991 + 0,244X_1 + 0,387X_2 + 0,575X_3$$

Berdasarkan hasil olah data SPSS maka dapat diuraikam hasil regresi linier berganda sebagai berikut :

1. Konstanta (a) = 9,991 artinya nilai tersebut menunjukkan besarnya kinerja karyawan (Y) jika variabel pendidikan (X1), Kesehatan (X2)

dan sikap mentalitas ( $X_3$ ) bernilai konstan = 0 atau tidak memberikan pengaruh.

2. Koefisien Regresi  $b_1X_1$  (Pendidikan) = 0,244 artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga apabila pendidikan ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan naik sebesar 0,244.
3. Koefisien regresi  $b_2X_2$  (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) = 0,387 artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa kesehatan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga apabila kesehatan ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan baik sebesar 0,387.
4. Koefisien regresi  $b_3X_3$  (Sikap Mentalitas) = 0,575 artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa sikap mentalitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga apabila sikap mentalitas ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan baik sebesar 0,575.

#### **4. Uji Kesesuaian**

##### **a. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F dilakukan bertujuan untuk menguji apakah variabel independen (Pendidikan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta Sikap Mentalitas) secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan). Untuk menentukan nilai F, maka diperlukan adanya derajat bebas pembilang dan derajat bebas penyebut dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$df \text{ (pembilang)} = k-1$$

$$df \text{ (penyebut)} = n-k$$

Keterangan :

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas dan terikat

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) adalah 50 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 4, sehingga diperoleh :

$$1) df \text{ (pembilang)} = k-1 \qquad df \text{ (pembilang)} = 4-1 = 3$$

$$2) df \text{ (penyebut)} = n - k \qquad df \text{ (penyebut)} = 50 - 4 = 46$$

Nilai F hitung akan diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows*, kemudian akan dibandingkan dengan nilai F table pada tingkat  $\alpha = 5\%$  ( $3 : 46$ ) = 2.81 dengan kriteria uji sebagai berikut :

a)  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak), jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

b)  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima), jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.323	3	181.774	36.308	.000 <sup>a</sup>
	Residual	230.297	46	5.006		
	Total	775.620	49			

a. Predictors: (Constant), Sikap Mentalitas, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Pendidikan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

*Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019*

Berdasarkan Tabel 4.18 hasil uji  $F_{hitung}$  menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 36,308$  dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan sebelumnya diketahui nilai  $F_{tabel} = 2,81$ . Dengan demikian  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $36,308 > 2,81$ ) dan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) dengan hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu Pendidikan (X1), Kesehatan dan Keselamatan Kerja (X2), dan Sikap mentalitas (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat.

#### b. Uji T (Uji Parsial)

Uji t dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial atau individual dalam menerangkan variasi variabel terikat dengan taraf signifikan 5%. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0 : \beta_1 : \beta_2 = 0$ , tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen
- 2)  $H_a : \beta_1 : \beta_2 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen
  - a) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak)
  - b) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima)

T tabel dihitung dengan cara  $df = n - k$ , yaitu  $df = 50 - 4 = 46$ , sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,679.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.991	2.544		3.927	.000		
	Pendidikan	.244	.105	.215	2.318	.025	.748	1.336
	Kesehatan dan Keselamatan Kerja	.387	.116	.297	3.347	.002	.818	1.223
	Sikap Mentalitas	.575	.103	.537	5.599	.000	.702	1.424

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan  
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019

Dari Tabel 4.19 hasil uji t diketahui sebagai berikut :

- 1) Nilai hitung Pendidikan yaitu sebesar  $2,318 > 1,679$  kemudian nilai signifikan  $0,025 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak artinya pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Nilai hitung Kesehatan dan Keselamatan Kerja yaitu sebesar  $3,347 > 1,679$  kemudian nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak artinya kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Nilai hitung Sikap Mentalitas yaitu sebesar  $5,599 > 1,679$  kemudian nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak artinya sikap mentalitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara 0 dan 1. Untuk menentukan keeratan hubungan atau korelasi antar variabel, berikut adalah nilai koefisien korelasi sebagai patokan :

KK  $\leq 0,20$  sangat rendah

KK  $\leq 0,40$  rendah

KK  $\leq 0,70$  sedang

KK  $\leq 0,90$  kuat

KK  $\leq 1,00$  sangat kuat

Adapun nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.838 <sup>a</sup>	.703	.684	2.23751	.703	36.308	3	46	.000	1.874

a. Predictors: (Constant), Sikap Mentalitas, Kesehatan, Pendidikan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0, 2019

Dari tabel 4.20 di atas diperoleh nilai  $R = 0,838$  yang artinya hubungan antara variabel independen yaitu Pendidikan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta Sikap Mentalitas terhadap variabel dependen yaitu

Kinerja Karyawan memiliki keeratan hubungan kuat. Nilai *Adjusted R Square* = 0,703 atau 70,3% artinya variasi dari Kinerja Karyawan mampu dijelaskan sebesar 70,3% oleh Pendidikan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta Sikap Mentalitas, sedangkan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## **5. Pembahasan**

### **a. Pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan**

Pada penelitian ini, hasil dari analisis data yang telah dilakukan menjadi salah satu bukti bahwa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,244 dan tingkat signifikan 0,025, yang artinya kenaikan tingkat pendidikan karyawan akan diikuti oleh kenaikan kinerja karyawan secara signifikan. Hal ini juga didukung oleh hasil-hasil penelitian sebelumnya seperti Juni Dwi Astono (2016) dan Ketut Edi Wirawan (2016) yang menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan pendidikan merupakan salah satu upaya dalam pengembangan sumber daya manusia bagi suatu organisasi, namun peningkatan kinerja karyawan pada masing-masing organisasi mempunyai presentase sendiri. Oleh karena itu, dengan adanya pendidikan bagi karyawan maka karyawan mengalami perubahan-perubahan yang positif bagi karyawan baik pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang semakin meningkat.

Berdasarkan pernyataan Wilson (2012: 202) menyatakan bahwa pendidikan adalah proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia serta untuk memperbaiki keterampilan kerja karyawan untuk

membantu tercapainya tujuan dari organisasi. Program-program yang ada dalam pendidikan akan memberi manfaat kepada organisasi dan karyawan itu sendiri. Organisasi akan memperoleh manfaat seperti peningkatan produktivitas kerja, stabilitas kerja dan fleksibilitas kerja sehingga karyawan dapat menyesuaikan diri dengan keadaan yang semakin meningkat.

Menurut Mangkunegara (2009: 120) menyatakan bahwa pendidikan pada umumnya sangat erat kaitannya dengan mempersiapkan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu organisasi. Dalam suatu organisasi untuk mempersiapkan karyawan yang berkualitas diperlukan adanya ajaran, tuntutan dan pimpinan mengenai akhlak dan kecerdasan pikiran. Akhlak dan kecerdasan pikiran akan semakin baik apabila dibarengi dengan tingkat pendidikan yang baik pula. Jika pendidikan karyawan sudah baik maka para karyawan akan mempunyai kemampuan untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya baik didalam menyelesaikan suatu pekerjaan maupun dalam mengelola sumber daya yang tersedia untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

#### **b. Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kesehatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien 0,387 dengan nilai signifikan 0,002. Hasil ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya seperti Sarah (2017) yang menyimpulkan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan dimana semakin tinggi program kesehatan kerja yang dilakukan perusahaan maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan Mathis & Jackson (2011) individu yang sehat adalah yang bebas dari penyakit, cedera serta masalah mental dan emosi yang bisa mengganggu aktivitas manusia normal pada umumnya. Adapun faktor-faktor dari kesehatan kerja yang meliputi : lingkungan kerja secara medis, dalam hal ini lingkungan secara medis dapat dilihat dari sikap perusahaan dalam menangani hal-hal sebagai berikut seperti kebersihan lingkungan kerja, suhu udara dan ventilasi di tempat kerja maka ini akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Sabir (2011) bahwa kesegaran jasmanu dan rohani merupakan faktor penunjang untuk bekerja. Kondisi mental seseorang sangat mempengaruhi prestasi kerja. Kesehatan kerja karyawan dapat diamati dari baiknya pemberian perhatian kesehatan secara periodic yang menurut karyawan baik karena adanya pencegahan penyakit akibat kerja dengan pemeriksaan secara berkala.

### **c. Pengaruh Sikap Mentalitas terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa sikap mentalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien 0,575 dengan nilai signifikan 0,000. Hasil ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya Deni (2015) dimana sikap mentalitas memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2009: 78) dengan terciptanya suatu sikap kerja yang berupa keyakinan, informasi dan kemauan untuk bertindak dengan baik pada diri karyawan itu sendiri maupun pada karyawan lain maka karyawan

semakin produktif dan semakin memacu karyawan untuk lebih giat lagi dalam bekerja sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Berdasarkan pernyataan Marwansyah (2010 : 125) dimensi sikap mentalitas karyawan antara lain adalah faktor kejujuran dan disiplin. Seorang karyawan yang jujur akan memberikan hasil kinerja yang baik. Disiplin waktu yang tinggi juga sangat berhubungan dengan kualitas kinerja yang dihasilkan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pendidikan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Grapari Telkomsel Karyajasa. Hal ini berarti pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya kinerja karyawan.
2. Kesehatan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Grapari Telkomsel Karyajasa. Hal ini berarti kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya kinerja karyawan.
3. Sikap Mentalitas ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Grapari Telkomsel Karyajasa. Hal ini berarti sikap mentalitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya kinerja karyawan.
4. Pendidikan ( $X_1$ ), Kesehatan ( $X_2$ ) dan Sikap Mentalitas ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada karyawan Grapari Telkomsel Karyajasa dengan tingkat korelasi kuat.

## B. Saran

Dari hasil penelitian di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan kepada Grapari Telkomsel Karyajasa adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan sumber daya manusia suatu organisasi agar tercipta sumber daya manusia yang bermutu. Untuk itu perlu adanya perencanaan peningkatan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan karyawan secara berkala dan berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga para karyawan akan dapat menguasai bidang pekerjaannya. Serta perlunya penempatan karyawan pada bidang pekerjaan yang sesuai dengan bidang kemampuannya untuk mendorong karyawan mencapai kinerjanya menjadi lebih baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.
2. Grapari Telkomsel Karyajasa harus mempertahankan program kesehatan kerja yang telah diterapkan selama ini agar kinerja karyawan tetap berada pada tingkat yang tinggi. Penerapan jaminan kesehatan kerja dapat memberikan nilai tambah bagi hasil kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dalam hal menyelesaikan pekerjaan dengan baik bisa diupayakan dengan memberikan rasa aman dan nyaman karena adanya jaminan akan kesehatan dalam melaksanakan tugas serta perusahaan juga harus melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala minimal enam bulan sekali.
3. Kualitas kejujuran perlu untuk dibina agar pelaksanaan kebijakan serta arahan dari pengambil keputusan dapat terwujud sesuai tujuan yang semestinya serta

kesadaran dan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya harus ditingkatkan lagi sehingga hasil pekerjaan menjadi maksimal.

4. Grapari Telkomsel Karyajasa harus terus meningkatkan kinerja karyawan dari waktu ke waktu dengan memperhatikan pendidikan, kesehatan dan keselamatan kerja serta sikap mentalitas karyawan sehingga dapat tercipta kinerja karyawan yang diinginkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ambar. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Argama. 2012. *Kesehatan dan Keselamatan Kerja Sebagai Komponen Jamsostek*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Byars, Lloyd L. 2009. *Human Resource Management, 8 Edition*. McGraw-Hill, Irwin.
- Calhoun, J.F., dan Acocella, J.R. 2010. *Psikologi Tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan (Terjemahan oleh Satmoko, R.S.) edisi ketiga*. Semarang : IKIP Semarang.
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan. 2009. *Manajemen Kepemimpinan Transformasional Kepala sekolah*. Jakarta : Rineka Cipta.
- David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey. 2009. *Individual and Society*.
- Desler, G. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prehalindo.
- Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2008. *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. Singapore : Lexington Books.
- Hasibuan, Malayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Husni, L. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.

- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kenneth N dan Gary A. Yuki. 2011. *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Perusahaan*. Alih Bahasa: M. Shobarudin, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Talizidhu. 2012. *Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mangkunegara1. 2009. *Kinerja*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Manullang, S. H. 2010. *Pokok-Pokok Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung :Alfabeta.
- Porter, Michael, E. 2008. *Strategi Bersaing(Competitive Strategy)*. Tangerang: Karisma publishing grup.
- Rivai, V. 2013. *Manajemen Sumber daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Murai Kencana.
- Robbins, Stephen P. 2010. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rusiadi, Nur Subianto dan Rahmat Hidayat. 2015. *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan*. Medan : USU Press.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Alemba Empat.
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik Dalam Prespektif Teoritik dan Empirik*, Bandung : Unpas Press.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Seymour. 2009. *Teori Dan Soal-Soal Pengolahan Data*. Jakarta : Erlangga.

- Siagian, Sondang P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sumaatmadja, Nursid. 2012. *Manusia Dalam Konteks Budaya Dan Lingkungan Hidup*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2009. *Teoridan Kebijakan Publik Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suwatno.2013. *Manajemen SDM dalam organisasi public dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPF.
- Syaiful. 2010. *Supervisi Pembelajaran*. Bandung : Alfabeta.
- Tasmara, Toto. 2011. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta : Gema Insani.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran edisi 3*.Yogyakarta : ANDI.
- Umar, Husein. 2011. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Werner, Jon M., dan DeSimone, Randy L., 2009. *Human Resources Development 5 edition*, South-Western Cengage Learning, Mason.
- Widodo, Widi, 2010. *Moralitas, Budaya & Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Wilson, Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Winardi. 2011. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

## Skripsi :

- Afrizal Haris. 2014. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan BMT Binalhsanul Fikri. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Haq, Hanifah Muhibbatul. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Etos Kerja Islam, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi, Kompensasi, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Yogyakarta. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kasanuddin, Mukhamad. 2011. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Koperasi Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren Di Kabupaten Demak. Institusi Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Kharis, Abdul. 2010. Pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pada PT. Avia Avian. Jurnal Manajemen. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".

## Jurnal :

- Daulay, M. T., & Sanny, A. Analysis of Structural Equation Modeling Towards Productivity and Welfare of Farmer's Household in Sub-District Selesai of Langkat Regency.
- Febrina, A. (2019). *Motif orang tua mengunggah foto anak di instagram (Studi Fenomenologi Terhadap Orang Tua di Jabodetabek)*. Jurnal Abdi Ilmu, 12(1), 55-65.
- Indrawan, M. I., & Widjanarko, B. (2020). *Strategi meningkatkan kompetensi lulusan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan*. JEpa, 5(2), 148-155.
- Pramono, C. (2018). *Analisis faktor-faktor harga obligasi perusahaan keuangan di bursa efek Indonesia*. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik, 8(1), 62-78.
- Pane, D. N. (2018). *Analisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian teh botol sosro (studi kasus konsumen alfamart cabang ayahanda)*. JUMANT, 9(1), 13-25.
- Rusiadi, K. F. F., Suwarno, B., Alamsyah, B., & Syaula, M. Indonesia Mining Company Stock Stability Prediction (ARDL Panel Approach).
- Sitohang, Senang. 2009. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pengrajin Sentra Industri Kecil Tenun Ikat*. SekolahTinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.

- Suharto, Agus. A. 2012. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kediri*. Universitas Surabaya.
- Setiawan, A., Hasibuan, H. A., Siahaan, A. P. U., Indrawan, M. I., Rusiadi, I. F., Wakhyuni, E., ... & Rahayu, S. (2018). Dimensions of Cultural Intelligence and Technology Skills on Employee Performance. *Int. J. Civ. Eng. Technology*, 9(10), 50-60.
- Sanny, A., & Yanti, E. D. Du Pont Analysis Integrative Approach to Ratio Analysis at PT. Federal International Finance.
- Yanti, E. D., & Sanny, A. The Influence of Motivation, Organizational Commitment, and Organizational Culture to the Performance of Employee Universitas Pembangunan Panca Budi.
- Waruwu, A. A. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara*. *JUMANT*, 10(2), 1-14.