

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUPANG)**

MARSELINUS HAOBENU

1 6 4 1 1 7 5 7

SKRIPSI

**Di ajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelara Sarjana Ekonomi**



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2022

PENGESAHAN SKRIPSI

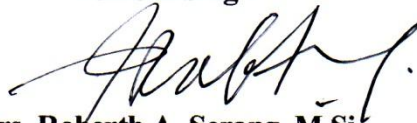
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUPANG)**

MARSELINUS HAOBENU

16411757

MENYETUJUI

Pembimbing I


Drs. Roberth A. Serang, M.Si
NIDN. 0809096601

Pembimbing II


Zet Ena SE., MM
NIDN. 0821096701

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2022**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUPANG)

Disusun oleh:

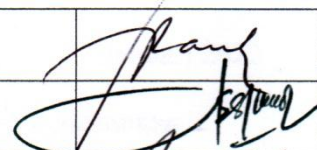
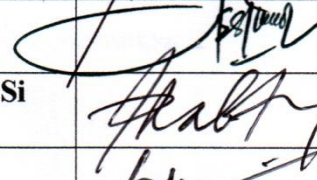
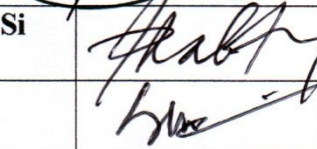
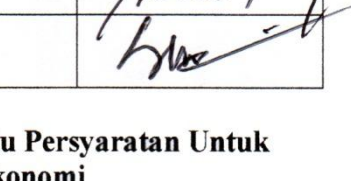
MARSELINUS HAOBENU

16411757



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 31 Januari 2022

SUSUNAN DEWAN PENGUJI :

Penguji Utama	Frankie J. Salean SE.,MP	
Penguji Anggota	Alya E. Sjoen SE.,MM	
Pembimbing I	Drs. Roberth A. Serang, M.Si	
Pembimbing II	Zet Ena SE.,MM	

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Dekan Fakultas Ekonomi

(Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si)
NIDN: 0806015701

Ketua Program Studi Manajemen

(Alya E. Sjoen SE.,MM)
NIDN: 0831018301



SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marselinus Haobenu

NIM : 16411757

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang”, yang diusulkan dalam skema Penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain / penelitian sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 22 Januari 2022

Yang menyatakan



Marselinus Haobenu
NIM. 16411757

Mengentahui
An Dekan,
Ketua Program Studi Manajemen


Alva E. Sjoen, SE., MM
NIDN. 08310118301

MOTO

**HATI MANUSIA MEMIKIR-MIKIRKAN JALANYA, TETAPI
TUHANLAH YANG MENENTUKAN ARAH LANGKANYA
(AMSAL 16:9)**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus untuk kasih dan pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak “Jusuf Aboladaka, SE., Msi” sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana
3. Bapak “Drs. Roberth A. Serang, M.Si” sebagai Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai orang tua yang sangat saya hormati terima kasih karena telah memberikan bimbingan serta arahan yang sangat membantu saya saat melakukan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak “Zet Ena.,S.E., M.M” sebagai Dosen Pembimbing II sekaligus sebagai orang tua yang sangat saya hormati terima kasih karena telah memberikan bimbingan serta arahan yang sangat membantu saya saat melakukan penyusunan skripsi ini.
5. Mama tersayang “Edarince Otepah” untuk semua hal terbaik yang telah diberikan kepada saya.
6. Bapak tersayang “Mikael Haobenu” untuk semua hal terbaik yang telah diberikan kepada saya.
7. Adik saya “Siska Dan Orpa”
8. Untuk Pimpinan dan seluruh jajaran pada “Kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang” yang telah membantu saya dalam memberikan data dan informasi selama penelitian.
9. Teman-teman kelas B Manajemen 2016.
10. Almamater “Fakultas Ekonomi” Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang)”

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Mikael Haobenu dan ibunda tersayang Edarince Otepah yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Alya Elita Sjoen, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Bapak Drs. Roberth A. Serang, M.Si selaku dosen Pembimbing I Skripsi yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Zet Ena, SE., MM, selaku dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman seangkatan, Manajemen 2016
9. Seluruh staf dan karyawan Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca.

Terima Kasih.

Kupang, Desember 2021
Penulis

Marselinus Haobenu
NIM. 16411757

ABSTRAKSI

Dalam paradigma organisasi pemerintahan terdapat sejumlah aparatur yang diangkat dan ditugaskan untuk menjalankan tugas-tugas publik, sehingga aparatur harus dibina dan dikembangkan serta diatur penempatannya agar dapat bekerja secara optimal. Pengaturan dan penempatan aparatur tersebut merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia

Menurut Flippo (2005:28) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai. Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat dari pendapat Siagian (2003:138) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Hasibuan (2006) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Savira Yenni (2020) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Kerja, Pengembangan karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Aceh Barat Daya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Aceh Barat Daya yang bererti semakin tinggi kualitas kerja maka semakin meningkat kinerja pegawai. dan Penelitian terdahulu yang di lakukan Lisanapoati Madoing (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Motivasi Kerja Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil masih kurang efektif hal ini disebabkan karena tidak adanya keterbukaan antara pimpinan dan bawahan, serta adanya kecemburuan sosial antara pegawai yang satu dengan yang lainnya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian ini melatar belakang data pemohon dan percetakan KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dari bulan Januari sampai dengan Bulan Desember Tahun 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sebanyak 27 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sama dengan Populasi yakni berjumlah 27 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesiner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menyebarkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sebagai responden pada penelitian ini. Analisis pendahuluan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memasukan hasil pengolahan data dalam angket responden kedalam data distribusi frekuensi. Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*three box method*). Analisa lanjutan dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda, uji

koefisien regresi secara parsial (Uji t), uji hipotesis (uji F) dan Koefisien determinasi (R²)

Hasil penelitian menunjukkan teori bahwa secara parsial menunjukkan Variabel Kualitas Kerja (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan Hasil uji regresi secara parsial menunjukkan bahwa variabel Motivasi kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Kerja, Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Masalah Penelitian	7
1.3. Persoalan Penelitian	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Tujuan Penelitian	7
1.4.2. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Kinerja Pegawai	9
2.1.1. Pengertian Kinerja Pegawai	9
2.1.2. Dimensi Kinerja Pegawai	10
2.1.3. Indikator Kinerja Pegawai	13
2.1.4. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	16
2.2. Kualitas Kerja	18
2.2.1. Pengertian Kualitas Kerja	18
2.2.2. Indikator Kualitas Kerja	20

2.3. Motivasi Kerja	21
2.3.1. Pengertian Motivasi Kerja	21
2.3.2. Unsur Unsur Motivasi Kerja	23
2.3.3. Indikator Motivasi Kerja	23
2.3.4. Prinsip Prinsip Motivasi Kerja	25
2.4. Konsep Penelitian	26
2.4.1. Kualitas Kerja	26
2.4.2. Motivasi Kerja	26
2.4.3. Kinerja Pegawai	26
2.5. Kerangka Berpikir Dan Hipotesis	27
2.5.1. Kerangka Berpikir	27
2.5.2. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.1.1. Populasi	29
3.1.2. Sampel	29
3.2. Teknik Pengumpulan Data	30
3.3. Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	31
3.4. Teknik Analisis Data	32
3.4.1. Analisis Pendahuluan	32
3.4.2. Analisis Lanjutan	32
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	35
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1. Sejarah Umum Objek Penelitian	35
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten kupang	35
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Kupang	36
4.1.4. Karakteristik Responden	37
4.1.4.1. Jenis Kelamin	37
4.1.4.2. Umur	37

4.1.4.3. Pendidikan	38
4.2. Analisis Pendahuluan	38
4.2.1. Kualitas Kerja	38
4.2.2. Motivasi Kerja	42
4.2.3. Kinerja Pegawai	41
4.3. Analisis Lanjutan	42
4.3.1. Persamaan Regresi Linear Berganda	42
4.3.2. Pengujian Hipotesis	43
4.4. Bahasan Hasil Penelitian	46
4.1.4. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang	46
BAB V PENUTUP	49
5.1. Kesimpulan	49
5.2. Implikasi Teoritis	49
5.3. Implikasi Terapan	51
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Pemohon Dan KTP Yang Di Cetak Tahun 2020	5
Tabel 3.1 Indukator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep	31
Tabel 4.1 Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Sebaran Responden Menurut Usia	37
Tabel.4.3 Sebaran Responden Menurut Pendidikan	38
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Kerja	39
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Motivasi Kerja	40
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kinerja Pegawai	41
Tabel 4.7 Persamaan Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4.8 Uji Simultan	45
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Kuisisioner Penelitian	53
Lampiran II	: Tabulasi Data	58
Lampiran III	: Hasil Uji	61
Lampiran IV	: Tabel T	62
Lampiran V	: Tabel F	63