

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu diperlukannya kinerja yang baik dari setiap individu dalam organisasi tersebut.

Tercapainya tujuan organisasi hanya di mungkinkan karena upaya para individu yang terdapat pada organisasi tersebut, dengan kata lain kinerja individu berhubungan sejalan dengan kinerja organisasi pada organisasi pemerintahan, jika sumber daya aparatur pemerintah baik, maka kinerja institusi pemerintahan atau birokrasi akan baik juga. Kinerja sumber daya aparatur pemerintah akan baik apabila mempunyai keterampilan dan kompetensi yang tinggi. Karena dengan mempunyai keterampilan dan kompetensi yang tinggi maka setiap individu dalam institusi pemerintahan dapat melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab dengan sangat baik dan selesai tepat pada waktu yang ditentukan. Ketika tugas dan tanggung jawab itu telah diselesaikan dengan tepat waktu, maka dapat dikatakan kinerja pegawai pada instansi pemerintah tersebut baik.

Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya yang merupakan pelimpahan wewenang pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pemerintah pusat mengatur tentang politik luar negeri, pertahanan, keamanan moneter dan fiskal nasional. Tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah terutama pemerintah daerah adalah menampilkan sumber daya aparatur pemerintah yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.

Dengan adanya tantangan tersebut, masyarakat menginginkan agar aparatur pemerintah (pemerintah daerah) dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing yang berpandangan untuk selalu berfikir, adanya sikap perjuangan, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, kesetiaan yang tinggi, dan penuh pengabdian untuk keberhasilan pekerjaannya. Oleh sebab itu, setiap aparatur pemerintah dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional yaitu memiliki kinerja yang baik agar masyarakat dapat terlayani dengan baik. Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional.

Etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan pelayanan publik apakah bermutu dan berkualitas sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Dimana etika diartikan sebagai nilai-nilai moral dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Jadi, etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Perilaku seorang profesional dapat dinilai dari keahlian dan pengetahuan yang luas dan bekerja dengan hati. Dengan memiliki keahlian dan pengetahuan yang luas maka seseorang akan memiliki kepercayaan yang tinggi, mampu bekerja efisien dan efektif, serta mampu untuk bekerja cerdas, cepat, cermat, dan tuntas.

Mempunyai keahlian dan pengetahuan yang luas bisa disandingkan dengan bisa bekerja. Sedangkan bekerja dengan hati bisa disandingkan dengan mau bekerja. Mempunyai keahlian dan pengetahuan yang luas dapat dicapai dengan menjadikan budaya belajar sebagai nilai yang hidup dalam kehidupan sehari-hari para pegawai. Dengan demikian, belajar akan menjadi kebutuhan dari para pegawai tersebut. Sehingga, mereka selalu haus akan ilmu dan pengetahuan baru yang akan menjadikan mereka menjadi lebih mampu dalam melakukan pekerjaannya. Belajar tidak lagi dianggap sebagai tugas dan kewajiban yang berat tetapi sudah menjadi kebutuhan yang muncul dari dalam.

Keahlian dan pengetahuan yang luas yang dimiliki seorang pegawai tidak akan ada gunanya apabila tidak digunakan dan diaplikasikan dalam bekerja. Untuk dapat bekerja secara maksimal untuk menghasilkan yang terbaik maka seorang pegawai harus bekerja dengan sepenuh hati. Apabila seseorang dalam bekerja tidak hanya menggunakan otak dan fikirannya saja tetapi juga bekerja dengan sepenuh hati maka pada waktu bekerja akan timbul dorongan semangat yang kuat yang berasal dari dalam untuk dapat bekerja sebaik mungkin. Dorongan semangat yang berasal dari dalam diri sendiri tersebut akan menimbulkan energi dan kemauan yang kuat untuk bekerja dengan lebih produktif dan lebih baik untuk mencapai hasil yang maksimal.

Bekerja tidak lagi dianggap sebagai kewajiban yang memberatkan namun bekerja dianggap sebagai hal yang menyenangkan sehingga pekerjaan dilakukan dengan hati yang senang tanpa keterpaksaan. Dengan demikian kita akan mempunyai kemauan yang kuat untuk bekerja lebih baik, efisien, dan produktif.

Pegawai Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan masyarakat

diharapkan mampu menerapkan profesionalisme kerja di dalam melayani masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam mempunyai tugas dan kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain memberikan pelayanan sekaligus pengawasan terhadap prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam, maka profesionalisme kerja pegawai menjadi dasar yang harus dimiliki oleh sumber daya aparatur atau pegawai pemerintah, demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam kenyataan, aparatur atau pegawai Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam belum secara profesional melayani masyarakat terbukti masih banyaknya keluhan masyarakat yang menunjukkan kurang puasnya atas pelayanan yang diberikan disebabkan oleh lambannya pegawai serta mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, sehingga terkadang masyarakat sering menggunakan jasa calo, tidak transparan, serta kurangnya sosialisasi dan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dalam hal ini diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi kepercayaan masyarakat atas kinerja dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk menghilangkan tanggapan masyarakat yang demikian, maka pegawai Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam harus memiliki kinerja yang bermutu dan berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PROFESIONALISME KERJA**

PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR UPT BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH LUBUK PAKAM”.

1.2 Perumusan Masalah

Profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan terutama dalam aparatur pemerintah karena berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan.

Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Seberapa besarkah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam?”

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan tentunya memiliki sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian yang jelas yang telah diketahui sebelumnya. Berdasarkan penjelasan dari uraian di atas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara subjektif. Penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan menulis karya ilmiah tentang profesionalisme kerja pegawai dan kinerja pegawai.
2. Secara praktis. Penelitian ini diharapkan sebagai masukan atau sumbangan pemikiran bagi Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPTLubuk Pakam dalam masukkan didalam kinerja pegawai guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.
3. Secara akademis. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian mengenai profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Profesionalisme Kerja Pegawai

2.1.1 Teori Profesionalisme Kerja

Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dapat dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Istilah profesional itu berlaku untuk semua pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah.

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness) antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic competence) dengan kebutuhan tugas (task requirement). Menurut *Kurniawan*, terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya

pegawai-pegawai yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.¹

Seorang yang profesional adalah seorang pegawai yang memiliki keterampilan, kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik menurut bidangnya masing-masing sehingga memperoleh pengakuan atau penghargaan. Seorang pegawai yang profesional hendaknya juga mampu memikul dan melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut *Oemar Hamalik*, profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja mengandung beberapa aspek-aspek, sebagai berikut:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi herediter yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain : daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme atau Vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya : sikap mandiri dan tangguh, bertanggungjawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kualitas maupun kuantitas.²

¹Agung Kurniawan, **Transformasi Pelayanan Publik**, Yogyakarta: Pembaruan, 2005, hlm. 73

²Oemar Hamalik, **Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan**, Pendekatan Terpadu. Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hlm. 7

Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.³

Profesionalisme aparatur negara paling tidak ada tiga nilai yang harus dikembangkan, yaitu

1. Tugas dan peranan harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan umum.
2. Profesionalisme aparatur harus didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional.
3. Memegang prinsip *the right man in the right place*.⁴

Dari beberapa definisi di atas, dapat dikatakan bahwa Profesionalisme Kerja adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal.

2.1.2 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme Kerja

Menurut *Martin Jr*, secara level organisasi, profesionalisme kerja pegawai dapat dilihat dengan karakteristik diantaranya, adalah sebagai berikut:

1. Equality
Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi/kerjasama politik, status sosial dan sebagainya.
2. Equity
Kesetaraan adalah adanya peluang dan kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan mereka. Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.
3. Loyalty

³ Sedarmayanti, **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan** (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik), Bandung: PT. Refika Aditama, 2010, hlm. 96

⁴ Setiono, Agus. Dkk, **Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia**, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2004, hlm. 35

Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. Accountability

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.⁵

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme kerja pegawai adalah sebagai berikut:⁶

1. Keterampilan

Menurut *Nugroho*, lebih cenderung menggunakan istilah kemampuan untuk keterampilan dalam diri pegawai yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya.

2. Kompetensi

Menurut *Atmosuprpto*, menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin kemampuan (*competency*), yang memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa perjalanan waktu.

3. Loyalitas

Menurut *Hasibuan*, secara teoritik loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai atau aparatur mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas, pekerjaan dan daya tanggap.

4. Performansi

Menurut *Gibson*, bahwa *performance* atau prestasi (kehandalan dan kecakapan) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku.

5. Budaya Organisasi

Menurut *Moeliono*, budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan.⁷

⁵ Agung Kurniawan, *Loc.cit*

⁶ Agung Kurniawan, *Ibid*, hlm. 70

⁷ Djokosantoso Moeliono, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003, hal. 9.

2.1.4 Cara Pengembangan Profesionalisme Kerja

Dalam rangka mengembangkan profesionalisme kerja diperlukan proses pendidikan, pelatihan dan pembelajaran terhadap para pegawai.

Cara pengembangan profesionalisme kerja dapat dilakukan dengan kegiatan-kegiatan berikut:

1. Menyelenggarakan kegiatan penataran dan pelatihan terhadap para pekerja.
2. Memberikan kesempatan kepada para pekerja untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat yang lebih tinggi.
3. Mengirim atau menyekolahkan para pekerja pilihan ke luar negeri.
4. Menyelenggarakan kegiatan seminar, lokakarya, atau workshop yang berkaitan dengan peningkatan kualitas tenaga kerja.
5. Menyediakan fasilitas dan bantuan dana terhadap para pekerja yang berprestasi untuk meningkatkan keahlian di bidangnya

Cara yang dapat ditempuh oleh para pekerja dalam mengembangkan profesionalisme adalah sebagai berikut:

1. Proaktif dalam mengikuti pendidikan, penataran, dan pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan atau instansi tempat kita bekerja.
2. Dengan kesadaran sendiri berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui belajar sendiri.
3. Berupaya memanfaatkan media pembelajaran, seperti buku, surat kabar, majalah, televisi, radio dan internet untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pribadi.
4. Aktif dan kreatif berdiskusi dengan teman sekerja dalam rangka meningkatkan keahlian atau keterampilan kerja.
5. Proaktif dalam mengikuti kegiatan-kegiatan di masyarakat yang berkenaan dengan pengembangan profesionalisme.⁸

2.2 Kinerja Pegawai

2.2.1 Teori Kinerja Pegawai

Kinerja atau hasil kerja adalah hasil dari proses pekerjaan yang dilakukan dalam periode tertentu dan waktu tertentu dibandingkan dengan standar kerja dalam suatu organisasi. Manajemen maupun karyawan perlu umpan balik tentang kerja mereka hasil penelitian kinerja karyawan dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.⁹

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan, atau suatu hasil karya yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang

⁸ Vee Choccolovers, "Cara-Pengembangan-Profesionalisme-Kerja", <https://www.scribd.com/doc/155618901/>, Pada tanggal 12 Februari 2019 pukul 20:30

⁹ Husein Umar, **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**, Jakarta, Rajawali Persada, 2009, hlm. 14

dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika..¹⁰

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, system hukuman dan sebagainya.¹¹ Sedangkan kinerja menurut *Wilson*, adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (job requirement). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (job standart). Standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupak perbandingan (benchmarks) atas tujuan atau target yang ingin di capai.¹²

Dari uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pada umumnya memiliki beberapa indikator yang harus diketahui oleh setiap pegawai, indikator tersebut adalah:

1. Kualitas kerja, mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomis.
2. Kuantitas output, mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.
3. Dapat tidaknya diandalkan, mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan padanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.
4. Sikap kooperatif, mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerja sama di antara sesama dan sikap terhadap atasan, juga terhadap karyawan dari perusahaan lain¹³

¹⁰Wibowo, **Managemen Kinerja**. Jakarta, Rajawali Grafindo Persada, 2007, hlm. 78

¹¹ Mangkuprawira dan A.V.Hubeis, **Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia**, Bogor, Ghalia Indonesia, 2007, hlm. 160

¹²Wilson Bangun, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Erlangga, 2012, Bandung, hlm. 231.

¹³ Stephen Robbins, **Perilaku Organisasi**, Jakarta, Gramedia, 2006, hlm. 206

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam merupakan sebuah institusi pemerintah yang dimana lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan suatu kebutuhan yang karena tugasnya berdasarkan pada suatu peraturan perundang-undangan melakukan kegiatan untuk memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Efektifitas dan Efisiensi
Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas efektif atau tidak. Artinya, efektivitas dari kelompok (organisasi) bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
2. Otoritas dan Tanggung Jawab
Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang – tindih tugas. Setiap karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini akan mendukung kinerja karyawan tersebut.
3. Disiplin
Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat oleh perusahaan dan karyawan. Bila peraturan atau ketepatan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, maka karyawan memiliki disiplin yang buruk, dan jika karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan menggambarkan disiplin yang baik. Masalah disiplin karyawan di dalam organisasi akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.
4. Inisiatif
Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.¹⁴

¹⁴Edy Sutrisno, **Budaya Organisasi**, Edisi Pertama, Cetakan Kesatu, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 176

2.2.4 Pengukuran Kinerja

Menurut *Agus Darma* bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya).
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.¹⁵

Adapun aspek-aspek standar kinerja terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

Aspek kuantitatif meliputi:

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan.
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Jumlah dan jenis pelayan dalam pemberian pekerjaan.

Aspek kualitatif meliputi:

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja
3. Kemampuan menganalisis data/ informasi dan kemampuan menggunakan mesin/ peralatan
4. Kemampuan mengevaluasi¹⁶

Kemudian *Gray Dessler* menyatakan bahwa dalam melaksanakan penilaian terhadap kinerja pegawai, maka harus diperhatikan lima faktor penilaian kinerja yaitu:

1. Kualitas pekerjaan meliputi: akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan meliputi: volume keluaran dan kontribusi
3. Supervisi yang diperlukan meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
4. Kehadiran meliputi: regularitas, dapat dipercaya dan ketepatan waktu
5. Konservasi meliputi: pencegahan, pemborosan, kerusakan, dan pemeliharaan peralatan.¹⁷

¹⁵Agus Darma, **Manajemen Supervisi**, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2003, hlm. 335

¹⁶Mangkunegara, **Managemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Remaja Pustaka Karya, Bandung, 2009, hlm. 18

2.2.5 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja merupakan salah satu bagian siklus berkelanjutan yang bisa digunakan oleh manajer untuk mengelola kinerja individu dan tim. Evaluasi kinerja adalah proses yang mencakup perencanaan sejak awal dan memeliharanya secara teratur. Evaluasi kinerja memberi cara untuk menjelaskan bagaimana anggota tim dapat melaksanakan pekerjaannya, dan bagaimana caranya untuk memperbaiki kinerja dimasa yang akan datang sehingga karyawan, dan perusahaan dapat memperoleh manfaat. Evaluasi kerja juga memberi peluang untuk bersama-sama menentukan sasaran kerja dan merumuskan cara mencapainya. Moehariono, mengemukakan bahwa evaluasi kinerja itu dapat diartikan dalam:

1. Sebagai alat yang baik untuk menentukan apakah karyawan telah memberikan hasil kerja yang memadai dan sudah melaksanakan aktivitas kinerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.
2. Sebagai cara untuk menilai kinerja karyawan dengan melakukan penilaian tentang kekuatan dan kelemahan karyawan.¹⁸

Sebagai alat yang baik untuk menganalisis kinerja karyawan dan membuat rekomendasi perbaikan dan pengembangan selanjutnya. Keberhasilan suatu organisasi dalam berbagai ragam kinerja tergantung kepada kinerja seluruh anggota organisasi. Unsur individu manusia yang memegang peranan penting dan sangat menentukan keberhasilan organisasi ataupun perusahaan.

Evaluasi kinerja adalah dasar dari penilaian atas tiga elemen kunci suatu kinerja yaitu: kontribusi, kompetensi dan pengembangan yang berkelanjutan.¹⁹ Penilaian harus berakar pada realitas karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan manajer dan

¹⁷ Gray Dessler, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Terjemahan, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta, 2000, hlm. 514-516

¹⁸ Moehariono, **Teori Organisasi dan Administrasi**, Selemba Humanika, 2009, Jakarta, hlm. 63

¹⁹ Surya Dharma, **Manajemen Kinerja**, Edisi Ketiga, Pustaka pelajar, 2010, Yogyakarta, hlm. 120

individu untuk mengambil pandangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik dimasa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standard an sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Evaluasi kerja diperusahaan atau di instansi pemerintah sebaiknya dibedakan evaluasinya terhadap pimpinan dan bawahan, serta penilai harus mengumpulkan data terlebih dahulu melalui pengamatannya terhadap kinerja karyawan sebagai bukti awal dalam memecahkan permasalahan karyawan yang bersangkutan dan dapat melindunginya. Selain itu, juga pabila diperlukan pelaksanaan pelatihan terlebih dahulu dalam memberikan penilaian pada evaluasi kinerja agar lebih berhasil, evaluasi kinerja sebaiknya menggunakan metode yang cocok dan tepat dengan organisasi yang bersangkutan karena sebuah metode yang tepat di suatu tempat belum tentu cocok dengan tempat lainnya. Dharma mengemukakan bahwa sasaran evaluasi kinerja adalah:

1. Memotivasi
Untuk merancang orang dalam meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian
2. Pengembangan
Untuk memberitakan dasar untuk mengembangkan dan memperluas atribut dan kompetensi yang relevan atas peran mereka sekarang maupun peran dimasa depan terutama karyawan yang memiliki potensi untuk melakukannya. Pengembangan dapat difokuskan kepada peran yang dipegang saat ini, mnemungkinkan orang untuk memperbesar dan memperkaya jangkauan tanggung jawab mereka dan keahlian yang mereka perlukan dan mendapat imbalan sebagaimana mestinya.
3. Komunikasi
Untuk berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah tentang peran, sasaran, hubungan, masalah kerja dan aspirasi.²⁰

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahawa evaluasi kinerja sangat penting untuk memfokuskan dan mengarahkan karyawan terhadap tujuan strategi pada penempatan, penggantian perencanaan, dan tujuan pengembangan sumber daya manusia. Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagi dasar penilaian setiap pekerjaan.

²⁰ Surya Dharma, **ibid**, hlm. 102

Untuk memudahkan kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas.

Dengan mengadakan penilaian kinerja maka diharapkan pimpinan dapat memantau para karyawan baik secara individu maupun sebagai dalam satu kelompok kerja. Untuk itu seorang pemimpin diharapkan dapat menetapkan kriteria penilaian yang jelas secara objektif sehingga penilaian yang dilakukan memperoleh hasil yang akurat dalam setiap aktivitas pekerjaan yang dinilai. Untuk penilaian kinerja yang efektif maka dilakukan penilaian kinerja secara spesifik dalam setiap aktivitas pekerjaan sehingga dapat memberikan umpan baik bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

2.3 Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Pegawai

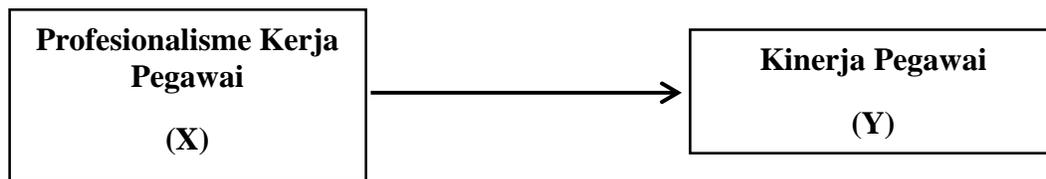
Profesionalisme kerja pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Adapun penjelasan yang dapat ditarik dari penjelasan diatas ialah bahwa setiap baik buruknya kinerja seorang pegawai tidak terlepas dari tuntutan profesionalisme pegawai itu sendiri, serta profesionalisme kerja juga harus memiliki keterampilan konsep berdasarkan ilmu pengetahuan, menekankan keahlian dalam satu bidang tertentu sesuai dengan profesinya.

2.4 KERANGKA BERFIKIR

Variabel–variabel yang telah dikelompokkan dalam kajian teori akan dibentuk menjadi salah satu kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Dari skema diatas diperoleh bahwa focus utama yaitu Profesionalisme Kerja Pegawai (variabel bebas) dan Kinerja Pegawai (variabel terikat). Pernyataan teori tersebut menghubungkan antara Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai dengan Kinerja Pegawai memiliki arti Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai memiliki hubungan langsung terhadap terciptanya Kinerja Pegawai sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai yang akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi.

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.²¹

²¹ Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta, 2005, hlm. 70

Adapun hipotesis yang dirumuskan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Alternatif (Ha), yaitu terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai
2. Hipotesis Nol (Ho), yaitu tidak terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai

2.6 Defenisi Konsep

Konsep merupakan istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Tujuannya adalah untuk mendapatkan pembatasan yang jelas dari variabel yang akan diteliti. Maka yang menjadi konsep dari penelitian ini adalah:

1. Profesionalisme Kerja Pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal.
2. Kinerja Pegawai adalah kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.7 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk

pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable.²² Melalui pengukuran ini dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variable-variable tersebut.

Definisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan dalam operasional dari sudut penelitian. Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas (X) Professionalisme Kerja diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Keterampilan Pegawai

Memiliki keterampilan dan kecakapan dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.

b. Kompetensi Pegawai

Memiliki ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka didalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.

c. Loyalitas Pegawai

Dilihat dari tingkat kesetiaan kepada institusi yang ditempati, kepada pimpinan dan kepada sesama pegawai.

d. Akuntabilitas Pegawai

Memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip yang ditetapkan), tingkat ketelitian, kelengkapann sarana dan prasarana, kejelasan peraturan dan kedisiplinan yang baik.

²²Masri Singarimbun, **Metode Penelitian Survey**, Jakarta: LP3ES, 2006, hal. 46.

2. Variabel Terkait (Y) Kinerja Pegawai di ukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

a. Kuantitas kerja

Dilihat dari penyelesaian semua tugas dengan baik dan tanpa banyak kesalahan.

b. Kualitas kerja

Berupa kerapian, ketelitian dan mematuhi semua peraturan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan pekerjaannya.

c. Ketepatan waktu

Dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

d. Kerja sama

Kemampuan pegawai dalam membina hubungan dengan pegawai lain dan pimpinan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode penelitian korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variabel- variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variabel yang lain.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam di Jalan Tirta Deli No: 1, Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.²³ Kemudian populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang akan diteliti.²⁴

Data pegawai yang berada di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam berjumlah 20 orang PNS, 10 orang pegawai honorer dan data masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam sebanyak 30 orang

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian bagian dari populasi yang menjadi sumber daya yang sebenarnya dalam suatu penelitian.²⁵ Kemudian pengertian sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga karakteristik populasi juga oleh sampel.²⁶

Penentuan jumlah sampel untuk pegawai di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam diambil dengan menggunakan teknik Purposive Sampling, untuk pegawai Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam, dimana cara pengambilan sampel bukan berdasarkan atas strata, pedoman atau wilayah, tetapi

²³Sugiyono, **Loc.cit**, hal. 96.

²⁴Masri Singarimbun, **Loc.cit**, hal. 152

²⁵**Ibid.**

²⁶Sugiyono, **Loc.cit**,

berdasarkan atas adanya tujuan tertentu.²⁷ Apabila populasi kurang dari 100 orang, maka diambil keseluruhannya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun apabila jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka sampel diambil sebesar 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.²⁸ Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan prosedur pengambilan sampel dari jumlah populasi pegawai yang ada di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakamadalah 60 orang yang terdiri dari 20 orang PNS, 10 orang pegawai honorer dan data masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam sebanyak 30 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua macam data menurut klarifikasinya jenis dan sumbernya, yaitu:

1. Teknik pengumpulan data primer

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket) adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti, yang bertujuan memperoleh informasi yang relevan, serta informasi yang dibutuhkan secara serentak.²⁹ Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dilengkapi alternatif jawaban.

²⁷ **Ibid.**

²⁸ Arikunto, Suharsini, **Prosedur Penelitian** : Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi IV), Jakarta: PT. Rineka Cipta, hal.120.

²⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, **Metodologi Penelitian**, Jakarta: Bumi Aksara, 2004 , hal. 76.

2. Observasi atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.
2. Teknik pengumpulan data sekunder

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui studi pustaka dan dokumen/arsip yang ada di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Lubuk Pakam yang terdiri dari:

 1. Penelitian kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui buku, majalah dan berbagai bahan yang berhubungan dengan objek penelitian.
 2. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui pengkajian dan penelaahan terhadap catatan tertulis maupun dokumen- dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Skor

Untuk membantu dalam menganalisis data, maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan skor. Teknik pengukuran skor yang digunakan adalah memakai skala ordinal untuk menilai jawaban kusioner responden.

Di dalam skala ordinal ada lima alternatif jawaban dimana tiap-tiap alternatif tersebut diberikan skor dengan penilaian nilai skala sebagai berikut:

- a. Untuk alternatif jawaban “SS” Sangat Setuju diberi skor 5;
- b. Untuk alternatif jawaban “S” Setuju diberi skor 4;
- c. Untuk alternatif jawaban “RR” Ragu-Ragu diberi skor 3;
- d. Untuk alternatif jawaban “TS” Tidak Setuju diberi skor 2; dan
- e. Untuk alternatif jawaban “STS” Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Untuk mengetahui kategori jawaban dari masing-masing variabel apakah tergolong tinggi, sedang dan rendah maka terlebih dahulu ditentukan skala interval dengan cara sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$I = \frac{5 - 1}{5}$$

$$I = 0,8$$

Sehingga dapat diketahui kategori jawaban responden untuk masing- masing variabel adalah sebagai berikut:

Skor untuk kategori sangat tinggi = 4,24 - 5,00

Skor untuk kategori tinggi = 3,43 - 4,23

Skor untuk kategori sedang = 2,62 - 3,42

Skor untuk kategori rendah = 1,81 - 2,61

Skor untuk kategori sangat rendah = 1,00 - 1,80

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif yang digunakan untuk menguji hubungan/pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan perhitungan statistik.

3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka dilakukan dua macam pengujian, yaitu

1. Uji Validitas

Menurut Juliandi dan Irfan, menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrument valid/benar maka hasil pengukuran kemungkinan akan benar.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, bila koefisien korelasi (r) positif maka alat pengukur tersebut reliabel.³⁰

3.6.2 Koefisien Korelasi Product Moment

Korelasi product moment disebut juga korelasi Pearson adalah teknik analisis statistik yang mempunyai kegunaan untuk menganalisis data penelitian yang mempunyai karakteristik di antaranya:

1. Hipotesis yang diajukan adalah hipotesis asosiatif
2. Datanya berskala minimal interval
3. Penyebaran data berdistribusi normal

Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya dan tinggi rendahnya hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).³¹ Adapun rumus koefisien korelasi product moment adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N \sum x^2 - \sum x^2)(N \sum y^2 - \sum y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = angka indeks korelasi r product moment

N = sampel

³⁰ Sugiyono, 2010, **Op.cit**, hal 158

³¹ **ibid.**

$\sum x$ = jumlah skor x

$\sum y$ = jumlah skor y

$\sum xy$ = jumlah hasil kali antara x dan y

r = pearson r correlation coefficient

n = jumlah sample

Nilai 'r' terbesar adalah +1 dan r terkecil adalah -1.

r = +1 menunjukkan hubungan positif sempurna, sedangkan r = -1 menunjukkan hubungan negatif sempurna.

r tidak mempunyai satuan atau dimensi. Tanda + atau - hanya menunjukkan arah.

Untuk melihat hubungan antara kedua variabel dari hasil perhitungan, maka dapat dirumuskan dengan memberikan tiga kemungkinan mengenai hubungan antara kedua variabel yaitu:

1. Nilai rxy positif artinya kedua variabel menunjukkan hubungan positif dimana kenaikan nilai variabel yang satu diikuti dengan variabel yang lain.
2. Nilai rxy negative artinya kedua variabel menunjukkan hubungan negatif dimana kenaikan nilai variabel yang satu diikuti dengan variabel yang lain.
3. Nilai r sama dengan nol artinya kedua variabel tidak menunjukkan hubungan dimana variabel yang satu tetap meskipun variabel yang lain berubah.

Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi), digunakan penafsiran atau interpretasi angka³², yaitu:

Tabel 1. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
Antara 0,00 – 0,19	Sangat Rendah
Antara 0,20 – 0,39	Rendah

³²ibid.

Antara 0,40 – 0,59	Sedang
Antara 0,60 – 0,79	Tinggi
Antara 0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Dari nilai r_{xy} yang diperoleh dapat dilihat secara langsung melalui tabel korelasi untuk mengetahui apakah nilai r yang diperoleh berarti atau tidak. Tabel korelasi ini mencantumkan batas-batas r yang signifikan. Ketentuannya adalah bila r dihitung lebih kecil dari r tabel (r hitung $<$ r tabel) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sebaliknya, apabila r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel) maka H_a diterima.

Tabel korelasi ini mencantumkan batas-batas r signifikan tertentu, dalam hal ini yang signifikan 5%. Bila nilai r tersebut adalah signifikan berarti hipotesa kerja/hipotesa alternatif dapat diterima.

3.6.3 Koefisien Determinasi

Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variable bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi product moment (r_{xy}) dikalikan dengan 100%. Adapun rumus koefisien determinasi “D”,³³ yaitu:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien Determinasi

r_{xy} = Koefisien Korelasi Product Moment antara x dan y

³³ **ibid.**

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear Ordinary Least Square (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik.

3.7.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara:

1. Melihat Normal Probability Plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya P-Plotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal.
2. Melihat histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal.
3. Kriteria Uji Normalitas :
 - a. Apabila p-value (P_v) < (0,05) artinya data tidak berdistribusi normal.
 - b. Apabila p-value (P_v) > (0,05) artinya data berdistribusi normal.

3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya ketidak samaan varian dari residual pada model regresi. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model. Analisis pada gambar Scatterplot yang menyatakan model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau di sekitar angka 0 .
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titin-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

3.7.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikoliniearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar varabel (independen). Jika ditemukan adanya multikolinearitas maka koefisien variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga.

Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan, diantaranya dengan melihat nilai variance inflation factor (VIF) pada model regresi. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan melihat nilai variance inflation factor (VIF). Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.