



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA
PEGAWAI ADMINISTRASI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH
DESPINUR DARA
55114120085

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA
PEGAWAI ADMINISTRASI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program

Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

**OLEH
DESPINUR DARA
55114120085**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Administrasi Universitas Negeri Jakarta**

Bentuk Tesis : **Penelitian**

Nama : Despinur Dara

NIM : 55114120085

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2016



UNIVERSITAS
Dr. Suharno Pawirosumarto, MM
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Didik J.Rachbini

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Dr. Augustina Kurniasih, ME

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Administrasi Universitas Negeri Jakarta**

Bentuk Tesis : **Penelitian**

Nama : Despinur Dara

NIM : 55114120085

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Jakarta, Agustus 2016

Despinur Dara

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, rizki dan hidayah serta petunjuk-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini meskipun banyak hambatan dan kendala selama pengeraannya, adapun judul tesis yang diangkat penulis adalah : “**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA PEGAWAI ADMINISTRASI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**” yang merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai derajat S2 pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Dalam penelitian ini, penulis mencoba menguji teori dan melakukan konfirmasi atas hasil-hasil penelitian sebelumnya guna mencari kebenaran empirik melalui fenomena-fenomena yang ada, namun dengan kapasitas yang ada dan segala keterbatasan yang dimiliki menjadikan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan.

Hambatan dan kendala terbesar yang dihadapi penulis adalah kesibukan penulis selaku ibu rumah tangga yang masih mengurus keluarga dan tetap melakukan pekerjaan selaku Aparatur Sipil Negara. Hambatan dari luar diri penulis sendiri adalah ketika melakukan penyebaran kuisioner kesetiap unit kerja di Universitas Negeri Jakarta. Kuisioner ini disebar dengan cara-cara klasik yaitu mendatangi satu persatu unit kerja yang ada dan menunggu kembalinya jawaban atas kuisioner yang disebar tersebut. Berkat bantuan banyak pihak dan dukungan khususnya dari pimpinan dan staf kepegawaian Universitas Negeri Jakarta tempat penulis mengabdi saat ini, semua ini dapat terselesaikan dalam waktu yang tidak terlalu lama dan penulis dapat mengumpulkan 120 jawaban kuisioner yang bisa diolah dan di analisis lebih lanjut.

Banyak pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga kebaikan tersebut dibalas oleh Allah SWT. Penulis mengucapkan dan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan dan karunia yang tak terhingga dalam seluruh kehidupan penulis dan penulis mengucapkan terimakasih teruntuk:

1. Kedua orang tua tercinta (Almarhum)
2. Suami tercinta, atas bimbingan, masukan, motivasi, pengertian, doa dan terutama kasih sayangnya selama ini.
3. Untuk anak-anakku tersayang, Belva dan Jafin yang selalu membahagiakan, terima kasih atas pengertian dan kerelaan waktu yang hilang selama ini serta menjadi pemicu semangat serta inspirasi bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan.
4. Dr. Suharno Pawirosumarto, MM selaku dosen pembimbing dan Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Kaprodi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, disamping bimbingan yang diberikan hal lain sangat penting adalah dorongan semangat luar biasa yang menjadi

pemicu bagi penulis untuk segera mungkin menyelesaikan tesis ini lebih awal dari waktu yang di tentukan.

5. Prof. Ngadino Surip, MS selaku dosen penguji dan Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya,M.Com selaku ketua sidang yang telah banyak membantu demi kesempurnaan tesis ini.
6. Ibu Woro Sasmoyo selaku Kepala Bagian Kepegawaian dan Bapak Agus Purwadi sebagai atasan langsung atas segala dukungannya hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan lebih cepat dari waktu yang semestinya.
7. Semua Dosen yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, Pengelola dan Karyawan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang selama ini, telah mendukung kelancaran perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.
8. Kepada semua pihak yang belum penulis sebutkan satu persatu atas segala dukungannya selama ini.
9. Para pegawai administrasi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner dan atas partisipasinya sebagai responden atas penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan reguler 2 Magister Manajemen khususnya kelas Sumber Daya Manusia yang saling memberikan semangat, motivasi dan menjaga kekompakan selama ini.
11. Pegawai pada seluruh unit kerja, khususnya pegawai administrasi kepegawaian Universitas Negeri Jakarta

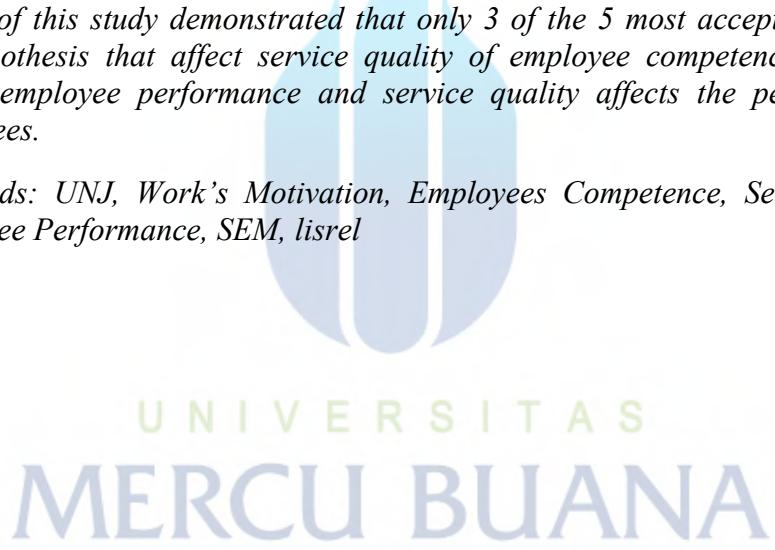
Jakarta, Agustus 2016



ABSTRACT

Motivation and competence is a very important thing that should be owned by every employee in providing services and improve its performance. In Theoretical and practical work motivation and competence of employees impact the quality of service and employee performance. This study aimed to analyze and confirm previous research related to the influence of motivation and competence of employees to service quality and its impact on the performance of employees. The problems raised in this research, aims to determine how much influence the motivation and competence to service quality and employee performance. In this study proposed a theoretical model to test the hypothesis using Structural Equation Model (SEM) analysis tool lisrel software. The sample in this study was 120 employees spread across work units at the Jakarta State University. The results of this study demonstrated that only 3 of the 5 most accepted hypothesis the hypothesis that affect service quality of employee competence, motivation affects employee performance and service quality affects the performance of employees.

Keywords: UNJ, Work's Motivation, Employees Competence, Service Quality, Employee Performance, SEM, lisrel



ABSTRAK

Motivasi kerja dan kompetensi merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam memberikan layanan dan meningkatkan kinerjanya. Secara teoritis dan praktis Motivasi kerja dan kompetensi pegawai memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkonfirmasi penelitian sebelumnya terkait pengaruh motivasi kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dan dampaknya kepada kinerja pegawai. Masalah yang diajukan dalam penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Dalam penelitian ini diajukan model teoritis untuk menguji hipotesis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis software Lisrel. Sampel dalam penelitian ini adalah 120 pegawai yang tersebar di seluruh unit kerja pada Universitas Negeri Jakarta. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hanya 3 hipotesis yang diterima dari 5 hipotesis yang diajukan yaitu kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan, motivasi kerja mempengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan mempengaruhi kinerja pegawai.

Kata Kunci : UNJ, Motivasi Kerja, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, SEM,Lisrel



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	9
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.2.3 Batasan Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian dan Kegunaan Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Penelitian	11
1.4.2. Kegunaan Penelitian	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	13
2.1. Sejarah Universitas Negeri Jakarta	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	15
2.3. Sumber Daya Manusia.....	16
2.4. Tantangan Bisnis Universitas Negeri Jakarta	17
2.5. Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis	18
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	22
3.1. Kajian Teori	22
3.1.1. Motivasi Kerja	22
3.1.1.1. Pengertian Motivasi Kerja	22
3.1.1.2. Teori Motivasi	23
3.1.1.3. Dimensi atau Indikator Motivasi	25
3.1.2. Kompetensi Pegawai	26
3.1.2.1. Pengertian Kompetensi Pegawai	26
3.1.2.2. Teori Kompetensi.....	28
3.1.2.3. Dimensi dari Kompetensi	29
3.1.3. Kualitas Pelayanan	34
3.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	34
3.1.3.2. Teori Kualitas Pelayanan	35
3.1.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	36
3.1.4. Kinerja Pegawai	39

3.1.4.1.	Pengertian Kinerja Pegawai	39
3.1.4.2.	Teori Kinerja Pegawai	40
3.1.4.3.	Dimensi/ Indikator Kinerja	40
3.1.5.	Hubungan Antar Dimensi	41
3.1.5.1.	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai	41
3.1.5.2.	Pengaruh Kompetensi terhadap Kulitas Pelayanan Pegawai	42
3.1.5.3.	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai	43
3.1.5.4.	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai	44
3.1.5.5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai	45
3.2.	Penelitian Terdahulu	46
3.3.	Kerangka Pemikiran	50
3.4.	Hipotesis penelitian	51
BAB IV	METODE PENELITIAN.....	55
4.1.	Jenis Penelitian	55
4.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	55
4.2.1.	Variabel Penelitian	55
4.2.2.	Definisi Operasional Variabel	56
4.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	59
4.3.1.	Populasi Penelitian	59
4.3.2.	Sampel Penelitian	59
4.4.	Jenis dan Sumber Data	61
4.4.1.	Jenis Data Penelitian	61
4.4.2.	Sumber Data Penelitian.....	61
4.5.	Teknik Pengumpulan Data	62
4.6.	Teknik Analisis Data	62
4.7.	Structural Equation Model (SEM)	63
4.8.	Linear Structural Relationship (LISREL)	74
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
5.1.	Hasil Penelitian	76
5.1.1.	Analisis Karakteristik Responden	76
5.1.1.1.	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	76
5.1.1.2.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	77
5.1.1.3.	Karakteristik Responden berdasarkan status	78
5.1.1.4.	Karakteristik Responden berdasarkan masa kerja	79
5.1.2.	Analisis Data Penelitian	79
5.1.2.1.	Uji Normalitas Data	80
5.1.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	81
5.1.2.3.	Analisis Korelasi Antar Dimensi	91
5.1.2.4.	Persamaan Struktural dan Measurement Model	95
5.1.2.5.	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	102
5.1.3.	Pengujian Hipotesis.....	102
5.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	104

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
6.1.	Kesimpulan	112
6.2.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	117	
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Target Tingkat Pendidikan Aparatur Sipil Negara.....	6
Tabel 3.1.	Penelitian terdahulu yang relevan	47
Tabel 4.1.	Operasionalisasi Variabel	58
Tabel 4.2.	Distribusi Populasi dan Sample Penelitian	61
Tabel 4.3.	Kriteria Penerimaan Suatu Model.....	70
Tabel 5.1.	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 5.2.	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai.....	77
Tabel 5.3.	Responden berdasarkan Status Pegawai	78
Tabel 5.4.	Responden berdasarkan Masa Kerja	79
Tabel 5.5.	Test of Univariate Normality for Continuous Variables.....	80
Tabel 5.6.	Evaluasi Loading Factor & Model Fit Motivasi Kerja	83
Tabel 5.7.	Evaluasi Loading Factor & Model Fit Kompetensi Pegawai.....	85
Tabel 5.8.	Evaluasi Loading Factor & Model Fit Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 5.9.	Evaluasi Loading Factor & Model Fit Kinerja Pegawai.....	89
Tabel 5.10.	Matrik Korelasi Dimensi Motivasi Kerja dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Pegawai.....	91
Tabel 5.11.	Matrik Korelasi Dimensi Kompetensi Pegawai dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Pegawai	92
Tabel 5.12.	Matrik Korelasi Dimensi Motivasi Kerja dengan Dimensi Kinerja Pegawai	93
Tabel 5.13.	Matrik Korelasi Dimensi Kompetensi Pegawai dengan Dimensi Kinerja Pegawai	93
Tabel 5.14.	Matrik Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan Pegawai dengan Dimensi Kinerja Pegawai	94
Tabel 5.15.	Hasil Pengujian <i>Goodness of fit</i>	99
Tabel 5.16.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Indeks Indikator Kinerja Pegawai	3
Gambar 1.2.	Indeks Kepuasan Pelayanan Pegawai	4
Gambar 1.3.	Distribusi Pegawai berdasarkan Pendidikan	7
Gambar 1.4.	Indeks Kehadiran Pegawai	8
Gambar 2.1.	Proses Utama Pendidikan Tinggi	19
Gambar 2.2.	Struktur Organisasi Universitas Negeri Jakarta	20
Gambar 3.1.	Teori Abraham H. Maslow	25
Gambar 3.2.	Model Penelitian	51
Gambar 4.1.	Sub Model SEM	64
Gambar 4.2.	Diagram Alur/Model Struktural Penelitian	65
Gambar 5.1.	Diagram alur hubungan kausalitas Motivasi Kerja	82
Gambar 5.2.	Diagram alur hubungan kausalitas Kompetensi Pegawai	84
Gambar 5.3.	Diagram alur hubungan kausalitas Kualitas Pelayanan	86
Gambar 5.4.	Diagram alur hubungan kausalitas Kinerja Pegawai	88
Gambar 5.5.	Model Diagram Alur Hubungan Kausalitas	90
Gambar 5.6.	Diagram Path full model	98
Gambar 5.7.	Diagram t-value Model	100
Gambar 5.8.	Diagram Standardized Solution Model	101



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Pengisian Kuisioner
- Lampiran 2. Hasil Kuisoner
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Normalitas
- Lampiran 4. Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 5. Hasil Pengujian Model Struktural
- Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Korelasi Dimensi

