

**PENGARUH KETERAMPILAN, PENGETAHUAN DAN SIKAP  
TERHADAP KINERJA UNIT PELAYANAN TERPADU  
KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : KURNIA AGUSTINA**

**NIM : 43113110333**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kurnia Agustina  
NIM : 43113110333  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juli 2017



Kurnia Agustina

43113110333

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Kurnia Agustina  
NIM : 43113110333  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan dan Sikap terhadap  
Kinerja Unit Pelayanan Terpadu Kementerian  
Perdagangan Jakarta  
Tanggal Lulus Ujian : 8 Agustus 2017

Disahkan Oleh:

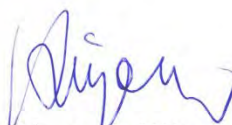
Pembimbing,



**Abdul Gani, SE., MM.**

Tanggal: 12/08/2017

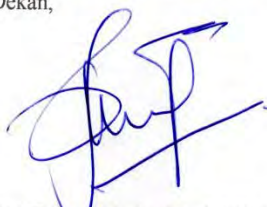
Ketua Penguji,



**Priyono, SE., MM.**

Tanggal: 10/08/2017

Dekan,



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA**

Tanggal: 12/08/2017

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



**Dudi Permana, MM., Ph.D**

Tanggal: 10/08/2017

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim puji dan syukur tidak hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas izin-Nyalah penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI ini dengan judul “Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan dan Sikap terhadap Kinerja Unit Pelayanan Terpadu Kementerian Perdagangan Jakarta”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari hanya manusia biasa yang tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan karena adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan Alhamdulillahirabbillalamiin atas kekuatan Allah SWT yang selalu berbaik hati memberikan penulis kesehatan jasmani dan rohani serta selalu mencurahkan anugerah-Nya serta mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini terutama kepada :

- 1) Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 3) Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

- 4) Bpk. Abdul Gani, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktunya untuk mengajari, membimbing, memberi arahan dan saran untuk penulis dalam menyusun skripsi ini
- 5) Bpk. Priyono, SE., MM. selaku ketua penguji yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk mempresentasikan hasil penyusunan skripsi ini
- 6) Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang sudah berjasa memberikan ilmunya untuk penulis.
- 7) Ibu Ir. Ani Mulyati MM. selaku Direktur Fasilitasi Ekspor Impor, Bpk. Muhammad Suaib Sulaiman, SE., MM. selaku Kepala Subdirektorat Pelayanan Ekspor dan Impor, Bpk. Yogo Dwiantoro, S.Kom., M.SE. selaku Kepala Seksi Fasilitas Sistem Pelayanan Ekspor dan Impor, Bpk. Mohamad Haykal, S.T., M.S.E selaku Kepala Seksi Analisa dan Kerja Sama Pelayanan Ekspor dan Impor, Bpk. Arief Budhiarto, S.Sos, Msi. selaku Kepala Tata Usaha Direktorat Fasilitasi Ekspor dan Impor dan seluruh staff/karyawan/i/Pegawai Negeri Sipil, teman-teman di Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan I, Kementerian Perdagangan atas kerjasama yang baik dan dukungan yang diberikan serta Pelaku Usaha yang berhubungan dengan Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan
- 8) Teristimewa kepada Orang Tua penulis Ibu Nur yang selalu memberikan do'a, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 9) Kakak-Kakak saya A Iyus, Ka Susi, Cece, Ka Yadi, A Uki, Ka Mawar yang telah memberikan semangat serta do'anya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
- 10) Seluruh sahabat saya yang selalu menemani dan memberi dukungan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini ini terselesaikan
- 11) Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data baik secara langsung ataupun tidak langsung

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan kalian dengan pahala yang setimpal. Jika penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan mohon kiranya diberikan kritik dan saran yang membangun agar lebih baik.

Demikian kiranya dan sebagai harapan penulis semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi yang membutuhkannya. Sehingga bisa diterima sebagai amal baik penulis disisi Allah Subhanahu Wa ta'ala. Aamiin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juli 2017

Hormat Saya,



Kurnia Agustina

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Keterampilan .....	8
B. Pengetahuan .....	9
C. Sikap .....	10
D. Kinerja .....	11
E. Penelitian Terdahulu .....	12
F. Rerangka Pemikiran Penelitian .....	16
G. Hipotesis Penelitian .....	17

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	18
B. Desain Penelitian .....	18
C. Operasional Variabel.....	18
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
E. Teknik Pengumpulan Data .....	22
F. Metode Analisis .....	23
1. Statistik Deskriptif.....	24
2. Uji Kualitas Data .....	24
a. Uji Validitas .....	24
b. Uji Reliabilitas .....	25
G. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
1. Uji Asumsi Klasik .....	27
a. Uji Normalitas .....	27
b. Uji Multikolinieritas.....	27
c. Uji Heteroskedastisitas .....	28
2. Uji Koefisien Determinasi dengan Adjusted R Square .....	29
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f).....	29
4. Uji Hipotesis (Uji Statistik t) .....	30

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

A. Gambaran Umum Kementerian Perdagangan.....	31
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	36
1. Karakteristik Responden .....	36



2. Deskriptif Jawaban Responden .....	40
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	44
1. Hasil Uji Validitas.....	44
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
D. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47
1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Hasil Uji Normalitas .....	49
b. Hasil Uji Multikolonieritas .....	50
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
3. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f).....	53
4. Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	54
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.2 Tingkatan Jawaban Dengan Skala Likert.....	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Resonden.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima...37	
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Responden.....	39
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Keterampilan.....	39
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Pengetahuan.....	41
Tabel 4.9 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Sikap.....	42
Tabel 4.10 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja.....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keterampilan.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pengetahuan.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Sikap.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas.....	51
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f).....	54
Tabel 4.21 Hasil Uji Statistik t.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Pengaduan.....	4
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	64
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner.....	66
Lampiran 3 : Karakteristik Responden.....	76
Lampiran 4 : Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner.....	77
Lampiran 5 : Hasil Uji Kualitas Data.....	79
Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	85
Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis.....	86



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA