

**PENGARUH PELAYANAN, PRODUKTIVITAS, KOMPENSASI,
DAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA
PDAM TIRTA KAMPAR – KOTA BANGKINANG**

Oleh :

Suryati Nur'aini

Pembimbing : Amir Hasan dan Al Azhar A

Faculty Of Economics, Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email : suryatinuraini.sn@gmail.com

*Efect of Service , Productivity , Compensation ,
Human Resources and the Performance
PDAM Tirta Kampar - City Bangkinang*

ABSTRACT

This study aimed to examine the impact of the service, productivity, compensation and human resources to the performance of PDAM Tirta Kampar - City Bangkinang with multiple regression method. The aim of this study was PDAM Tirta Kampar - Bangkinang City. This research is a survey method. Respondents in this study were employees of PDAM Tirta Kampar - Bangkinang City. The number of samples was 61 employees. There are five variables in this study consisted of four independent variables such as service, productivity, compensation and human resources, and the dependent variable is the performance of PDAM Tirta Kampar - Bangkinang City. According to the research, it can be concluded that the productivity and human resources significantly affect the performance of PDAM Tirta Kampar - City Bangkinang, while service and compensation did not significantly affect the performance of PDAM Tirta Kampar - Bangkinang City. The coefficient of determination shows that the service, productivity, compensation and human resources affect the dependent variable (performance PDAM Tirta Kampar - City Bangkinang) of 50.30%, while the remaining 49.70% influenced by other factors.

Keyword : service, productivity, compensation human resource, and the performance

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga dapat

dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut :

“Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalam nya

dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

PDAM Tirta Kampar merupakan salah satu perusahaan milik daerah yang bersifat melayani kepentingan umum (*Public utility*) dimana keberadaannya diharapkan mampu memberikan dan menyediakan kebutuhan air bersih bagi masyarakat dan sekitarnya. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Kampar yang bergerak di bidang sarana, prasarana, dan pengelolaan air bersih untuk masyarakat dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesejahteraan dan pelayanan umum, maka sangat berkepentingan untuk meningkatkan produktivitas dari kinerja karyawan PDAM Tirta Kampar sehingga kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan lancar dan produktivitas perusahaan dapat dicapai secara optimal sebagaimana yang diharapkan. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar berperan besar dalam penyediaan air yang bersih. Dengan meningkatnya jumlah penduduk yang semakin pesat maka semakin banyak pula masyarakat yang memerlukan fasilitas air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar Kota Bangkinang.

Untuk mencapai tujuan-tujuan ini perlu didukung oleh kualitas pelayanan kerja yang bagus, mengingat pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan sehingga karyawan mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Pelayanan kerja yang kurang baik akan menghambat peningkatan kinerja pada suatu perusahaan.

Berdasarkan pengamatan penulis dari kenyataan dan juga banyaknya keluhan masyarakat di media massa yang ditujukan ke PDAM, ternyata kualitas pelayanan dari dinas tersebut kurang memuaskan. Hal ini berdasarkan banyaknya kritik maupun keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa baik yang secara langsung maupun yang tidak langsung seperti kelambanan dalam menangani masalah, diskriminasi, kurangnya tanggapan terhadap keluhan masyarakat, dan lain sebagainya. Belum maksimalnya pelayanan itu tentu tidak lepas dari faktor-faktor yang menghambat produktivitas kinerja karyawan dalam perusahaan seperti kurangnya motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, pendidikan, pelatihan serta faktor yang lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Apakah Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang? 2) Apakah Produktivitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang? 3) Apakah Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang? 4) Apakah Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang?

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah : 1) Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang, 2) mengetahui pengaruh produktivitas terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang, 3) Mengetahui pengaruh

kompensasi terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang, 4) Mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang.

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hakim (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja.

Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan (*Companies performance*) merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu kepada standar yang ditetapkan. Pengukuran aktivitas kinerja perusahaan dirancang untuk menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai. Untuk memastikan bahwa aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan selama ini telah memenuhi standar, untuk itu perlu dilakukan penilaian atau evaluasi terhadap kinerja perusahaan, agar perusahaan dapat memperbaiki

kelemahan – kelemahan yang ada didalam perusahaan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama:

- (1) operasai jasa
- (2) penyampaian jasa.

Keputusan - keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang / jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007:135). Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka, sehingga dapat dikatakan kinerja perusahaan yang baik dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan mempengaruhi kinerja suatu perusahaan, sehingga diduga :

H1 : Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Produktivitas

Didalam membicarakan faktor-faktor produktivitas, perusahaan akan tergantung sekali pada karyawan. Apakah karyawan itu memiliki kemauan untuk bekerja sebaik mungkin atau mempunyai dorongan dalam dirinya untuk melaksanakan tugas dengan baik (*internal motivation*) seperti yang diharapkan oleh perusahaan atau malah sebaliknya. Akan tetapi perusahaan juga dapat berusaha secara eksternal untuk mendorong karyawan agar mau bekerja dengan baik, yaitu dengan memperhatikan faktor - faktor yang dapat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan tersebut. Dengan demikian, jika karyawan diperlakukan secara baik oleh atasan atau adanya hubungan antara karyawan yang baik, maka karyawan tersebut akan berprestasi dengan baik pula dalam proses produksi, sehingga akan berpengaruh dalam produktivitas kerja dan dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan tersebut. (Sutrisno, 2011:99-104).

Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas yang baik akan meningkatkan kinerja dari perusahaan tersebut, sehingga diduga :

H2 : Produktivitas berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

Kompensasi

Menurut Sastrohadiwiryo dalam bukunya "Pengantar Manajemen" (2007:181) kompensasi adalah imbalan jasa atau balas jasa

yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Handoko dalam bukunya "Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia" (2010:155) menyatakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

Perwujudan kompensasi tidak harus seluruhnya dapat berupa uang, tapi juga diberikan dalam bentuk yang lain seperti tunjangan dan pelayanan terhadap karyawan. Pemberian kompensasi diluar gaji dapat membantu perusahaan atau organisasi dalam hal meningkatkan kepuasan kerja. Sehubungan dengan teori Maslow, maka pemberian kompensasi baik itu kompensasi finansial maupun non finansial merupakan realisasi dari perusahaan kebutuhan tingkat pertama (*physiological needs*) yaitu kebutuhan akan pangan, sandang dan papan. Para karyawan akan merasa terpuaskan jika kompensasi yang mereka terima telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan dalam hal pemenuhan kebutuhan tersebut. Dengan kata lain bahwa pemenuhan kebutuhan akan pangan, sandang dan papan dapat diukur dengan kompensasi yang diterima karyawan. Jadi disini tidak ada ketentuan mutlak bagi perusahaan yang memberikan kompensasi dalam bentuk uang tapi justru kompensasi dalam bentuk lain akan membantu tercapainya sasaran dan mempunyai efek yang positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja serta mempertinggi loyalitas karyawan yang pada

akhirnya mempertahankan karyawan dalam masa dinas atau masa kerja yang lebih panjang.

Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan tersebut, sehingga diduga :

H3 : Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

Sumber daya manusia

Menurut Wiley (2002) dalam Azhar (2007) mendefinisikan bahwa “sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut”. Sumber daya manusia merupakan elemen organisasi yang sangat penting, oleh karena itu harus dipastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Manusia adalah unsur terpenting didalam keberhasilan suatu organisasi. Dikatakan Susanto (2008:189) bahwa asset organisasi yang paling penting dan harus diperhatikan oleh manajemen adalah manusia (sumber daya manusia atau human resource). Hal ini bermuara pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi, yang membuat tujuan – tujuan, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Manusia merupakan satu – satunya sumber daya yang dapat membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja dan

berdampak langsung terhadap kesejahteraan organisasi.

Dalam pengelolaannya, PDAM Tirta Kampar Kota Bangkang harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, yang didukung dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan tugas-tugas kerjanya, sering mengikuti pendidikan dan pelatihan, dan mempunyai pengalaman dibidangnya. Sehingga untuk menerapkan sistem yang ada sesuai dalam bidangnya, sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tersebut akan mampu memahaminya dengan baik.

Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, sehingga diduga :

H4 : Sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada kantor PDAM Tirta Kampar Kota Bangkang. Populasi dalam penelitian ini mengambil data dari PDAM Tirta Kampar Kota Bangkang tentang Pengaruh Pelayanan, Produktivitas, Kompensasi, dan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkang yang datanya berupa questionnaire yang akan dibagikan pada karyawan yang berkaitan dengan penelitian ini. Total questionnaire yang akan disebarakan adalah 61 responden.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Sekaran,2007). Sampel yang dipilih dari populasi dianggap mewakili keberadaan populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan

total sampling dimana populasi yang akan dijadikan sampel penelitian merupakan keseluruhan populasi dari data yang diperoleh peneliti, maka sampel dalam penelitian ini adalah 61 orang pegawai PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang dikumpulkan dan diolah dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban para para karyawan di PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang yaitu jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti mengenai pengaruh pelayanan, produktivitas, kompensasi dan sumber daya manusia terhadap kinerja PDAM.

Variabel penelitian dan pengukurannya

Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja PDAM.

Alat ukur yang digunakan adalah skala likert. Dengan skala penilaian 1 sampai 5. Dimana, masing-masing variabel diberi daftar pernyataan yang diambil dari kuesioner.

Variabel Independen

Penelitian ini menggunakan 4 variabel independen yaitu :

a. Pelayanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan adalah :

1. *Responsivness* (daya tanggap)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Emphaty* (perhatian)
5. *Tangibles* (kemampuan fisik)

Variabel ini diukur dengan skala likert 5 point dengan menggunakan

pengembangan 7 item pertanyaan sesuai kuesioner yang digunakan dalam penelitian di adopsi dari Achitya Permata Sari (2013) dan Santi Budi Utami (2013) Jurnal Riset Akuntansi

b. Produktivitas

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Ardiani Ika Sulistyawati (2012) yaitu :

1. Keahlian dan Keterampilan
2. Kualitas Air yang tersedia

Variabel ini diukur dengan skala likert 5 point dengan menggunakan pengembangan 8 item pertanyaan sesuai kuesioner yang digunakan dalam penelitian di adopsi dari Ardiani Ika Sulistyawati (2012) National Scientific Journal of Unnes.

c. Kompensasi

Indikator dalam penelitian ini menurut Ferina Sukmawati (2008) yaitu :

1. Gaji
2. Insentif
3. Tunjangan

Variabel ini diukur dengan skala likert 5 point dengan menggunakan pengembangan 10 item pertanyaan sesuai kuesioner yang digunakan dalam penelitian di adopsi dari Ferina Sukmawati (2008) Jurnal Ekonomi & Bisnis.

d. Sumber Daya Manusia

Indikator dalam penelitian ini menurut Abdul Rahman (2011) yaitu:

1. Amanah
2. Profesional
3. Bertanggung jawab dan mandiri
4. Disiplin
5. Peduli dan menghargai orang lain

Variabel ini diukur dengan skala likert 5 point dengan menggunakan pengembangan 10 item pertanyaan sesuai kuesioner yang digunakan dalam penelitian di adopsi dari Abdul Rahman (2011) Jurnal Riset Akuntansi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka keperluan penelitian, pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data primer menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada 61 karyawan yang ada dikantor PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang. Hasil survei kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan sebanyak 61 kuesioner yang memenuhi data penelitian.

Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik yang diteliti meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama masa kerja responden. Ringkasan mengenai karakteristik responden. Responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. 1
Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Lama Masa Kerja

Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
21 – 30	13	21,31
31 – 40	32	52,46
41 – 50	14	22,95
50 keatas	2	3,28
Jumlah	61	100%
Jenis Kelamin	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
Laki-laki	41	67,21
Perempuan	20	32,79
Jumlah	61	100%
Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
S1	9	14,75
D3	5	8,20

SMA	47	77,05
Jumlah	61	100%
Masa Kerja (Tahun)	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
0 – 5 tahun	10	16,40
6 – 10 tahun	16	26,22
11 – 15 tahun	20	32,78
16 – 20 tahun	15	24,60
Jumlah	61	100%

Sumber : Data Olahan SPSS, 2015

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari karkteristknya, dilihat dari karakteristik usia, responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai yang berusia 31-40 sebanyak 32 pegawai (52,46%). Kemudian responden yang berusia diantara 21-30 tahun sebanyak 13 (21,31%). Responden yang berusia 41-50 sebanyak 14 (22,95%). Dan yang paling sedikit dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang berusia 50 keatas, yaitu sebanyak 2 pegawai (3,28%).

Dilihat dari karakteristik jenis kelamin, responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai laki-laki yaitu sebanyak 41 responden (67,21%), dan sisanya pegawai perempuan sebanyak 20 responden (32,79%).

Dilihat dari karakteristik pendidikan terakhir, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 47 pegawai (77,05%), responden dengan latar belakang pendidikan S1, yaitu 9 pegawai (14,75%), dan yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 5 responden (8,20%).

Dilihat dari karakteristik lama masa kerja, responden dalam penelitian ini dominan yang palin lama 11-15 tahun sebanyak 20 responden (32,78%), responden yang masa kerjanya 6-10 tahun sebanyak

16 responden (26,22%), masa kerja 16-20 tahun sebanyak 15 responden (24,60%), dan yang paling sedikit masa kerjanya yaitu 0-5 tahun sebanyak 10 responden (16,40%).

Hasil Statistik Deskriptif

Statistik disajikan dalam tabel descriptive statistic dilihat pada

Tabel.2
Hasil Statistic Descriptive
Descriptive Statistics

	N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Devia tion
PELAYAN AN	61	26,00	34,00	29,67 21	1,776 90
PRODUKTI VITAS	61	30,00	40,00	33,67 21	1,997 68
KOMPENS ASI	61	40,00	50,00	42,55 74	2,384 15
SUMBER DAYA MANUSIA	61	31,00	50,00	41,11 48	2,955 78
KINERJA	61	29,00	39,00	33,45 90	1,893 62
Valid N (listwise)	61				

Sumber : Data Olahan SPSS, 2015

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Penelitian terdiri dari 43 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n-2 dengan alpha 0,05, n adalah jumlah sample (Ghozali). Dalam penelitian ini df = n-2 (61-2)= 59, sehingga didapat r tabel untuk df s(59) = 0,252.

Berdasarkan hasil uji validitas atas dapat dijustifikasi bahwa keseluruhan instrumen pernyataan digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal ini terlihat dari nilai r hitung seluruh indikator variabel lebih besar dari r tabel n 61, α 5% = 0,252.

Hasil Uji Realibilitas Data

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian ini ditunjukkan pada tabel 3. berikut ini.

Tabel. 3
Hasil Uji Reliabilitas Data

Keterangan	Cronbach Alpha	Keterangan
Pelayanan	0,513	Reliabel
Produktivitas	0,701	Reliabel
Kompensasi	0,736	Reliabel
Sumber daya manusia	0,750	Reliabel
Kinerja	0,430	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS, 2015

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat dijustifikasi bahwa keseluruhan instrumen pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, hal ini terlihat dari nilai cronbach alpa seluruh variabel yang diteliti lebih besar dari 0. Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas diatas terlihat bahwa seluruh instrumen pernyataan yang digunakan untuk mengukur keseluruhan variabel yang diteliti dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel, sehingga data yang dihasilkan dari instrumen pernyataan dalam penelitian ini berkualitas dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

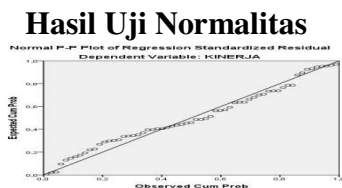
Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui metode grafik. Berdasarkan uji normalitas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing variabel memiliki nilai > 0,05 dengan demikian seluruh variabel

berdistribusi normal. Berikut ini grafik distribusi normal.

Gambar. 1



Hasil Uji Autokorelasi Data

Uji *Autokorelasi* dilakukan untuk menguji apakah ada masalah *Autokorelasi* pada persamaan regresi linier berganda. Pengujian dilakukan melalui uji *Durbin Watson*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh nilai d hitung sebesar = 1,927. Untuk itu diputuskan bahwa model ini telah terbebas dari kemungkinan adanya *Autokorelasi*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel. 4

Hasil Uji Autokorelasi

Deskriptif	Nilai <i>Durbin Watson</i>	Keterangan
N = 61 $\alpha = 0,05$	1,932	Tidak terjadi <i>Autokorelasi</i>

Sumber : Data Olahan SPSS, 2015

Hasil Uji Multikolinieritas Data

Suatu variabel dikatakan terbebas dari penyimpangan multikolinieritas, apabila nilai tolerance diantara 0.1 – 1.0 dan nilai VIF diantara 1.0-10. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini ditunjukkan pada

Tabel. 5

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Toleranve	VIF
Pelayanan	0,945	1,058
Produktivtss	0,990	1,010
Kompensasi	0,940	1,064
Sumber Daya Manusia	0,995	1,005

Sumber : Data Olahan SPSS, 2015

a. Dependen variabel : Kinerja PDAM

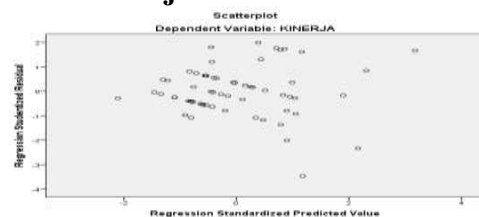
Tabel diatas menunjukkan bahwa keseluruhan nilai tolerance yang dihasilkan dalam penelitian ini berada diantara 0,1-1.0, dan nilai VIF diantara 1.0-10. Dengan demikian dapat dijustifikasi bahwa keseluruhan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian terbebas dari asumsi multikolinieritas.

Hasil Uji Heterokedasitas Data

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedasitas dilakukan dengan melihat grafik Plot (*Scaterplot*) antara nilai prediksi varaiabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika grafik plot menunjukkan suatu pola titik yang bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedasitas. Namun, jika tidak ada pola yang jelas, serat titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas (Ghozali).

Gambar. 2

Hasil Uji Heteroskedasitas



Dari gambar grafik *ScatterPlot* diatas, terikat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar pada bumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedasitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda (Multiple

Regression Analysis). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Model analisis berikut ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

- Y = Kinerja
- X₁ = Pelayanan
- X₂ = Produktivitas
- X₃ = Kompensasi
- X₄ = Sumber Daya Manusia
- α = Konstanta
- β_{1,2,3,4} = Koefisien Regresi
- e = Error

Tabel. 6
Hasil Pengujian Hipotesis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	15,149	7,009		2,161	0,035
PELAYANAN	0,047	0,127	0,045	0,375	0,709
PRODUKTIVITAS	0,239	0,110	0,252	2,173	0,034
KOMPENSASI	0,014	0,095	0,017	0,144	0,886
SUMBER DAYA MANUSIA	0,270	0,074	0,421	3,636	0,001

Sumber : Data Olahan SPSS, 2015

Menurut hasil perhitungan SPSS didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 15,149 + 0,047X_1 + 0,239X_2 + 0,014X_3 + 0,270X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai *Constant* yang terbentuk adalah 15,149. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan, produktivitas, kompensasi, dan sumber daya manusia dianggap *constant* maka kinerja meningkat sebesar 15,149 %.
2. Dari tahapan pengujian model di atas menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,047 yang berarti jika diasumsikan pelayanan meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant*, maka kinerja meningkat sebesar 0,047 %.
3. Dari tahapan pengujian model di atas menunjukkan bahwa variabel produktivitas memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,239 yang berarti jika diasumsikan produktivitas meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant*, maka kinerja meningkat sebesar 0,239 %.
4. Dari tahapan pengujian model di atas menunjukkan bahwa variabel kompensasi memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,014 memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,014 %.
5. Dari tahapan pengujian model di atas menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia memiliki tingkat pengaruh

sebesar 0,270 yang berarti jika diasumsikan sumber daya manusia meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant*, maka kinerja meningkat sebesar 0,270 %.

Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) dan pembahasan

Bedasarkan data dari Tabel. 6 diketahui nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= n - k - 1 : \alpha/2 \\ &= 61 - 4 - 1 : 0,05/2 \\ &= 56 : 0,025 \\ &= 2,003 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = jumlah

k = jumlah varaiabel bebas

1 = konstan

Hasil Pengujian Hipotesis H₁

H₁ : Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kinerja PDAM

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,375 < 2,003$ dengan nilai signifikan sebesar 0,709 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian terlihat bahwa keputusannya adalah Ho diterima dan Ha ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja PDAM.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkang. Dikarenakan pelayanan yang berkualitas akan dihasilkan dari sumber daya manusia atau karyawan yang memiliki etika yang baik, kemampuan atau skill

yang dimilikinya sesuai dengan bidangnya, serta sarana ataupun prasarana yang dimiliki oleh perusahaan tersebut agar dapat menunjang terwujudnya pelayanan yang berkualitas, sedangkan pada PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang, masih banyak kita jumpai tenaga kerja yang berlatar belakang pendidikan SMA / SLTA yang minim akan pengetahuan dan skill atau kemampuan melayani dengan baik dan benar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Hasil yang diperoleh dalam pengujian hipotesis pertama tidak mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Achitya Permata Sari pada tahun 2013 dan Santi Budi Utami tahun 2013.

Hasil Pengujian Hipotesis H₂

H₂ : Produktivitas berpengaruh terhadap Kinerja PDAM

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,173 > 2,003$ dengan nilai signifikan sebesar 0,034 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian terlihat bahwa keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan produktivitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja PDAM.

Hasil yang diperoleh dalam pengujian hipotesis kedua tidak mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Damalia Afiani (2013) yang menemukan bahwa produktivitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardian Ika

Sulistiyawati 2012 yang menyatakan produktivitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Produktivitas merupakan salah satu alat ukur perusahaan didalam menilai prestasi kerja yang dicapai karyawannya. Bagi pimpinan perusahaan, produktivitas haruslah ditingkatkan dari waktu ke waktu karena ini menyangkut pada produksi perusahaan itu sendiri. Produktivitas kerja memerlukan perubahan sikap mental yang dilandasi kerja hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin, dan cara kerja hari esok lebih baik dari hari ini. Jika setiap penilaian prestasi kerja karyawan mengalami peningkatan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan tersebut.

Hasil Pengujian Hipotesis H₃

H₃ : Kompensasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja PDAM.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,144 < 0,886$ dengan nilai signifikan sebesar $0,886$ dan tingkat kesalahan (α) sebesar $0,05$. Dari hasil pengujian terlihat bahwa keputusannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan kompensasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja PDAM Tirta Kampir.

Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja maupun kinerja karyawan, disebabkan karena responden yang dipilih para manajer yang berada di tingkat menengah, dalam kondisi seperti ini harapan dari masing-masing responden bukan

semata-mata kompensasi finansial yang dituju melainkan kompensasi non finansialpun dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan motivasi maupun kinerja karyawan, karena pada umumnya kompensasi finansial yang diterima para responden sesuai atau bahkan melebihi harapan responden. Sehubungan dengan teori Maslow, maka pemberian kompensasi baik itu kompensasi finansial maupun non finansial merupakan realisasi dari perusahaan kebutuhan tingkat pertama (*physiological needs*) yaitu kebutuhan akan pangan, sandang dan papan. Para karyawan akan merasa terpuaskan jika kompensasi yang mereka terima telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan dalam hal pemenuhan kebutuhan tersebut. Dengan kata lain bahwa pemenuhan kebutuhan akan pangan, sandang dan papan dapat diukur dengan kompensasi yang diterima karyawan. Jadi disini tidak ada ketentuan mutlak bagi perusahaan yang memberikan kompensasi dalam bentuk uang tapi justru kompensasi dalam bentuk lain akan membantu tercapainya sasaran dan mempunyai efek yang positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja serta mempertinggi loyalitas karyawan yang pada akhirnya mempertahankan karyawan dalam masa dinas atau masa kerja yang lebih panjang.

Hasil yang diperoleh dalam pengujian hipotesis ketiga mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Slamet Ryadi (2011). Namun tidak sesuai dalam penelitian yang dilakukan oleh Satria (2011) dan Ferina Sukmawati (2008)

Hasil Pengujian Hipotesis H₄ H₄ : Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kinerja PDAM

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengolahan data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,636 >$ dengan nilai signifikan sebesar 0,001 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian terlihat bahwa keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan sumber daya manusia berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja.

Hasil yang diperoleh dalam pengujian hipotesis keempat mendukung hasil penelitian Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahman (2011) dan Celvianan Winidyaningrum (2009) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelaksanaan anggaran berbasis kinerja.

Menurut Azhar (2007) mendefinisikan bahwa “sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut”. Sumber daya manusia merupakan elemen organisasi yang sangat penting, oleh karena itu harus dipastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi dan dengan kata lain berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini:

Tabel. 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,503 ^a	0,253	0,200

Sumber : Data Olahan SPSS, 2015

Penelitian ini menggunakan variabel independen lebih dari satu, maka nilai koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Tingkat koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar $R^2 = 0,503$. Hal ini berarti kinerja di PDAM Tirta Kampar Kota Bangkang dipengaruhi oleh variabel pelayanan, produktivitas, kompensasi, dan sumber daya manusia, sebesar 50,30%. Sedangkan sisanya 49,70% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teramati dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh dari analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menemukan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2. Variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kinerja pada PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang dikarenakan masih banyak karyawan yang berlatar belakang pendidikan SMA, sehingga minimnya pengetahuan, dan skill yang diperoleh dari karyawan tersebut.
3. Hasil pengujian hipotesis kedua menemukan bahwa variabel produktivitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
4. Hasil pengujian hipotesis ketiga menemukan bahwa variabel kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
5. Variabel kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang, dikarenakan responden yang dipilih para manajer yang berada di tingkat menengah, dalam kondisi seperti ini harapan dari masing-masing responden bukan semata-mata kompensasi finansial yang dituju melainkan kompensasi non finansialpun dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan motivasi maupun kinerja karyawan, karena pada umumnya kompensasi finansial yang diterima para responden sesuai atau bahkan melebihi harapan responden.
6. Hasil pengujian hipotesis keempat menemukan bahwa variabel sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Saran

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa kelemahan dan keterbatasan, yaitu :

1. Hasil penelitian ini hanya dapat menggeneralisir kinerja perusahaan PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang sehingga belum menggeneralisir keadaan daerah lain di Indonesia. Oleh karena itu, peneliti berikutnya dapat lebih mengoptimalkan kemampuan generalisir hasil penelitian. Sehingga bisa menggeneralisir ke daerah lain bahkan ke seluruh Indonesia.
2. Peneliti selanjutnya dapat lebih maksimal memperoleh data kuesioner yang baik dan dapat melakukan penelitian di PDAM didaerah yang lain yang ada di Indonesia.
3. Peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel penelitian lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja.
4. PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat meningkatkan pelayanan, produktivitas, kompensasi, serta sumber daya manusianya agar kinerja dari perusahaan dapat meningkat.
5. PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang memberikan pendidikan dan pelatihan yang khusus buat karyawannya, sehingga terbentuknya skill atau kemampuan yang cekatan dan terampil dari

karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, 2007. Faktor – faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan Pemendagri No 13 Tahun 2006 pada Pemerintah Kota Banda Aceh. Tesis. Universitas Sumatra Utara
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS ed 7*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko T Hani. 2009. *Manajemen ed 2*. BPFE-YOGYAKARTA. Yogyakarta.
- Sari, Achitya Permata (2013) *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, dan Kemampuan Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan pada Puskesmas Pakis di Surabaya*. Undergraduate thesis, Faculty of Economics. Jurnal Riset Akuntansi.
- Sastrohadiwiryo, B Siswanto. 2007. *Pengantar Manajemen*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2007. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sukmawati, Ferina. 2008. *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PERTAMINA (PERSERO) UPMS III Terminal Transit Utama Balongan*, Indramayu. Jurnal Ekonomi & Bisnis vol 2 No 3. Yogyakarta
- Sulistiyawati, Ardiani Ika. 2012. *Pengaruh Kepuasan Karyawan, Training, Turnover, dan Produktivitas Karyawan Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui Kinerja Perusahaan*. National Scientific Journal Of Unnes vol 4 No 2. Semarang
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisni*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno. 2011. *Peningkatan Produktivitas Kerja*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Winidyaningrum, Celviana (2009). *Pengaruh Sumber Daya manusia dan Pemanfaatan teknologi informasi Terhadap Keterandalan dan Ketepatanwaktuan Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah dengan Variabel Intervening Pengendalian Intern Akuntansi (Studi Empiris di Pemda Subosukawonosraten)*. Universitas Sebelas Maret : Surakarta