



**PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CAFE UTYY DIAN PALEMBANG**

Azizah

azizahkarim0610@gmail.com

Dosen PNSD Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin

Article Info

Kata Kunci :
*Customer Value , Loyalitas
Pelanggan.*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh customer value terhadap cafe utty Dian, populasi pada penelitian ini adalah pelanggan cafe berjumlah 100 orang sedangkan sampel dilakukan dengan non probability sampling. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan kuesioner sedangkan teknik analisis regresi lineir sederhana. Hasil penelitian uji t sebesar 11,229 lebih besar dari t tabel sebesar 1.660 dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh customer value 0,531 terhadap loyalitas pelanggan sebesar 53.1%.

Azizah

azizahkarim@gmail.com

Jurnal Ilmiah Manajemen – Vol :10.02.2021

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi, baik perusahaan ataupun instansi. Selain itu, SDM juga merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Pada hakikatnya, SDM adalah manusia yang dipekerjakan di suatu organisasi yang nantinya akan menjadi penggerak untuk bisa mencapai tujuan organisasi itu sendiri.

Sumber daya manusia atau pegawai merupakan asset paling penting dalam suatu organisasi karena merupakan sumber yang mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Guna mencapai tujuan organisasi diperlukan sumber daya manusia atau pegawai berkualitas yang mampu menyumbangkan segenap daya upaya dalam rangka melayani kebutuhan publik dan memajukan organisasi, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi berharga bagi instansi.

Motivasi (*motivation*) sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi tersebut adalah intensitas, arah, dan ketekunan. Intensitas berhubungan dengan seberapa giat seseorang berusaha.

Kantor Kelurahan didalam Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang merupakan lembaga pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Palembang, dengan mengacu pada peraturan daerah (Perda) dan kebijakan kepala daerah dan kepala dimasing – masing kelurahan. Kepala kelurahan selain mengikuti aturan yang berlaku, juga harus memperhatikan dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu faktor intrinsik memberikan tanggung jawab kepada masing-masing pegawai dan memberikan beberapa tantangan dalam setiap tugas yang diberikan, kedua yaitu faktor ekstrinsik berupa penghargaan sesuai dengan besarnya tanggung jawab pegawai dan fasilitas diantaranya memberikan fasilitas ruang kantor, Wi-Fi, dapur, makanan dan minuman, dan penghargaan berupa tunjangan/bonus sesuai dan memberikan promosi untuk jabatan tertentu.

Setiap lembaga pemerintahan pasti memiliki sebuah peraturan dan tata tertib yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan, diantaranya kehadiran. Seluruh pegawai diwajibkan hadir sesuai dengan jam yang telah ditentukan. Seluruh pegawai harus memenuhi administrasi bekerja dan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pemerintah daerah dan Negara. Pada saat pelaksanaan pelayanan jika salah satu pegawai melanggar peraturan, maka Kepala kelurahan berhak memberikan sanksi yaitu berupa teguran lisan, surat peringatan, dan melaksanakan Berita Acara Pemeriksaan atau melaporkan kepada instansi terkait. Sanksi tersebut diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai.

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini akan membahas tentang pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai. Sehingga penelitian ini berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang".

Rumusan Masalah

1. Berapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Palembang?
2. Berapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang ?
3. Berapa besar pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama – sama terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengukur besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.
2. Untuk mengukur besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.
3. Untuk mengukur besarnya pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Secara konseptual, *Nitisemito (2002:160)* merumuskan kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya organisasi bersangkutan secara mencapai tujuan legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009: 18). Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan, menurut Siswanto (dalam Muhammad Sandy, 2015: 11) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

Motivasi Kerja

Robbins (2008) mendefinisikan motivasi (*motivation*) sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi tersebut adalah intensitas, arah, dan ketekunan. Intensitas berhubungan dengan seberapa giat seseorang berusaha. Ini adalah elemen yang paling banyak mendapat perhatian ketika membicarakan tentang motivasi. Namun, intensitas yang tinggi sepertinya tidak akan menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan kecuali upaya tersebut dikaitkan dengan arah yang menguntungkan organisasi. Dengan demikian, kita harus mempertimbangkan kualitas serta intensitas upaya secara bersamaan. Upaya yang diarahkan dan konsisten dengan tujuan-tujuan organisasi merupakan jenis upaya yang seharusnya kita lakukan. Terakhir, motivasi memiliki dimensi ketekunan. Dimensi ini merupakan ukuran mengenai berapa lama seseorang bisa mempertahankan usahanya. Individu-individu yang termotivasi bertahan melakukan suatu tugas dalam waktu yang cukup lama demi mencapai tujuan mereka. (Robbins, 2008)

Disiplin Kerja

Menurut David dalam Mangkunegara (2001: 129) disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman- pedoman organisasi. Menurut Siagian (2004: 305) mengemukakan bahwa disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Dengan kata lain, disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai lainnya, dan meningkatkan prestasi kerja.

Menurut Sastrohadhiwiyo (2003: 291) disiplin kerja dapat didefinisikan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat, terhadap peraturan- peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi- sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Menurut Sinungan (2003: 146) mendefinisikan disiplin mempunyai pengertian yang berbeda-beda dari berbagai pengertian itu dapat disarikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kata disiplin dilihat dari segi (terminologis) berasal dari kata latin *disiplina* yang berarti pengajaran, latihan dan sebagainya (berawal dari kata *disiplus* yaitu seorang yang belajar). Jadi secara etimologis ada hubungan pengertian antara *discipline* dengan *disciple* (inggris yang berarti murid, pengikut yang setia, ajaran atau aliran).

- b. Latihan yang mengembangkan pengendalian diri, watak atau ketertiban dan efisien.
- c. Kepatuhan atau ketaatan (*obedience*) terhadap ketentuan peraturan pemerintah atau etik, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat.
- d. Penghukuman (*punishment*) yang dilakukan melalui koreksi dan latihan untuk mencapai perilaku yang dikendalikan (*controlled behaviour*).

Kesimpulan dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa disiplin kerja pegawai merupakan sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi baik yang tertulis maupun tidak tertulis sehingga diharapkan pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien.

Hipotesis

Penelitian ini memiliki pengembangan hipotesis dalam penelitaian ini yaitu motivasi dan kinerja karyawan, disiplin kerja dan kinerja karyawan dan Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.

Motivasi dan Kinerja Karyawan

Organisasi dapat mencapai tujuannya dengan memotivasi produktivitas karyawan. Motivasi membentuk hubungan yang positif antara kinerja karyawan dan pertumbuhan organisasi. Hal ini juga menciptakan lingkungan yang sehat dalam organisasi dan kepuasan yang lengkap di antara karyawan yang terkait dengan pekerjaan mereka. Motivasi sangat penting bagi setiap organisasi dan bagaimana desain organisasi strategi yang berbeda untuk memotivasi produktivitas karyawan mereka untuk pertumbuhan organisasi yang lebih baik (*Omollo, 2015*).

Tujuan motivasi adalah untuk menyebabkan orang untuk menempatkan usaha terbaik mereka dengan antusiasme dan efektivitas dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Setiap karyawan memiliki faktor motivasi sendiri yang memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien. Beberapa karyawan termotivasi oleh pengakuan dan beberapa oleh *reward*. Organisasi harus mengetahui kebutuhan karyawan mereka. karyawan termotivasi produktif, bahagia, berkomitmen dan puas terhadap pekerjaan mereka. organisasi akan lebih menguntungkan, efektif dan efisien ketika yang pekerja kepercayaan atas mereka dan ini akan menyebabkan produktivitas, tingkat keterlibatan yang tinggi (*Ouchi et al. 2004*).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah motivasi berpengaruh terhadap kinerja.

Disiplin Kerja dan Kinerja

Menurut *Siagian (2004: 305)* mengemukakan bahwa disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong anggota organisasi memnuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Dengan kata lain, disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai lainnya, dan meningkatkan prestasi kerja.

Disiplin adalah kontrol diri, pelaksanaan karyawan tetap dan menunjukkan tingkat kesungguhan dalam tim kerja dalam suatu organisasi. Tindakan disipliner menuntut hukuman terhadap karyawan yang gagal untuk memenuhi standar yang ditetapkan. Sebuah tindakan disiplin yang efektif berpusat pada perilaku karyawan (*Sinungan et al, 2000*).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2000:33) menyatakan bahwa faktor mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja yaitu : 1) Motivasi, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian *explanatory*, yaitu penelitian yang membahas antar variabel penelitian dan menguji hipotesis yang dirumuskan sebelumnya serta melakukan pengolahan data menggunakan metode survey dan kajian pustaka. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif. Karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2011: 201).

Permasalahan pada penelitian ini bersifat regresi yaitu pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Penelitian ini membahas permasalahan pada pelayanan tahun 2020.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di 3 (tiga) Kelurahan dalam wilayah Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang yang berjumlah kurang lebih 60 orang. (Data pegawai di Kelurahan).

Sampel, Objek Penelitian

Rangkaian sampel : Diskusi jumlah pegawai di Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Palembang.

Objek penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:38).

Objek dari penelitian ini adalah Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Sebanyak kurang lebih 60 orang.

Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *cronbach alpha* dari instrumen suatu variabel. Nilai *cut off* untuk menentukan reliabilitas instrumen adalah nilai *cronbach alpha* > 0.50 (Nunnally, 1978 dalam Indriasari dan Nahartyo, 2008). Menurut Sugiyono (2005: 121). Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Untuk menentukan apakah suatu indikator/item reliabel atau tidak, maka dilihat dari koefisien alpha, yaitu :

Jika koefisien alpha nilainya lebih besar dari alpha standart (α Cronbach > 0.50), berarti bahwa indikator atau item dinyatakan reliabel. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$\left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

dimana :

α = koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = jumlah varian skor item

s_x^2 = varian skor-skor tes (seluruh item K)

Reliabilitas item diuji dengan melihat Koefisien Alpha dengan melakukan Reliability Analisis dengan SPSS ver. 19. Akan dilihat nilai Alpha- Cronbach untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu variabel. Agar lebih teliti, dengan menggunakan SPSS, juga akan dilihat kolom *Corrected Item Total Correlation*. Nilai tiap-tiap item sebaiknya ≥ 0.50 sehingga membuktikan bahwa item tersebut dapat dikatakan punya reliabilitas Konsistensi Internal. Item-item yang punya koefisien korelasi < 0.50 akan dibuang kemudian Uji Reliabilitas item diulang dengan tidak menyertakan item yang tidak reliabel tersebut. Demikian terus dilakukan hingga Koefisien Reliabilitas masing-masing item adalah ≥ 0.50 .

Tabel 1
 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,678	Reliabel
X2	0,660	Reliabel
Y	0,656	Reliabel

Menurut Sugiyono (2014), jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 dinyatakan baik. Dari hasil penelitian diperoleh semua nilai cronbach alpha pada variabel lebih besar dari 0,6 dengan demikian seluruh instrumen yang digunakan untuk menggambarkan semua variabel dapat dinyatakan *reliable* atau handal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam analisis data inidigunakanan alat analisisregresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Model yang digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan dinyatakan sebagai berikut:

$$Y1 = \alpha + \beta_1 X1 + e$$

$$Y2 = \alpha + \beta_2 X2 + e$$

Keterangan:

Y : Kinerja Pegawai

α : Konstanta

β_1, β_2 : Koefisien regresi

X1 : Motivasi

X2 : Disiplin Kerja

e : *error*

Sehubungan dengan hal tersebut, maka beberapa analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis (Ghozali, 2007: 120), yaitu:

Uji F

Uji *F* ditujukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis H_0 adalah sebagai berikut :

- $H_0 : b_1 = b_2 = 0$ (Motivasi dan Disiplin Kerja secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang)
- $H_a : b_1 \neq b_2 > 0$ (Motivasi dan Disiplin Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang).

Jika: signifikansi ($p < \alpha$, $\alpha = 5\%$, maka H_0 :ditolak) signifikansi ($p > \alpha$, $\alpha = 5\%$, maka H_0 : diterima),disini p (probabilitas) = F dan Jika : H_0 ditolak, berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variable independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Rumus F tabel ($k; n-k$)

Keterangan :

k = jumlah variabel independen (bebas)

n = jumlah responden

jadi untuk F tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah : $F_{tabel} = (k; n-k)$

= (2; 25-2)

= (2; 23), sehingga diperoleh F_{tabel} nya adalah 3,42

Uji t

Uji *t* ditujukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis H_0 adalah sebagai berikut :

H_a : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

H_a : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

Jika : signifikansi ($p < \alpha$, $\alpha = 5\%$, maka H_0 : ditolak) signifikansi ($p > \alpha$, $\alpha = 5\%$, maka H_0 : diterima), p (probabilitas) = t Jika H_0 ditolak, berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variabel independen yang diuji berpengaruh terhadap variabel dependen.

Nilai R^2 (Koefisien Determinan)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan kedalam model dianggap baik bila koefisien determinasi sama dengan atau mendekati satu (Ghozali,2007: 120).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian distribusi frekuensi mengenai frekuensi kinerja karyawan secara keseluruhan dari item pernyataan maka sebanyak 60.1% mayoritas responden memilih setuju atas pernyataan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan ini cukup baik.

Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan. Menurut Amstrong dan Baron (Fahmi:2015:3) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Uji Instrumen

Sebelum peneliti menyebarkan kuesioner, peneliti telah melakukan uji coba terhadap 25 responden yang dipilih secara acak pada Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Kemudian data hasil uji coba tersebut dilakukan uji validitas dan reabilitas untuk melihat apakah item pertanyaan tersebut valid. Jika data hasil ujicoba dinyatakan valid maka peneliti akan menyebarkan kuesioner sebagai alat ukur penelitian.

Uji Validitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah tiap item instrumen (Pernyataan) benar-benar mampu mengungkap faktor yang telah diukur. Nilai validitas masing-masing pernyataan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing pernyataan. Jika nilai *Corrected Item- Total Correlation* > 0.3, maka alat pengukur atau item pernyataan bersifat valid. Hasil uji validitas terhadap 20 responden menunjukkan bahwa *Corrected Item-Total Correlation* > 0.3 pada seluruh butir pernyataan pada variabel Motivasi, disiplin kerja dan Kinerja dinyatakan valid dan data yang dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Melihat hasil reliabilitas untuk variabel motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan dilakukan kuesioner oleh 25 responden untuk uji coba dengan menjawab pernyataan motivasi 9 item, pernyataan disiplin kerja 8 item dan kinerja karyawan 8 item pernyataan. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut :

Tabel 2
 Uji Reliabilitas untuk Variabel X₁, X₂ dan Y

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Motivasi	85.65	41.977	.676	.798
Disiplin Kerja	85.75	49.321	.716	.789
Kinerja Karyawan	85.55	50.562	.675	.793

Sumber : Data Kuesioner yang diolah dengan SPSS,2021

Output hasil uji validitas dan uji reliabilitas dari hasil ujicoba kuesioner terhadap 25 responden dinyatakan semua hasil uji coba dinyatakan valid. Kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya kemudian dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Jumlah populasi yang digunakan sebanyak 60 orang responden.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Hasil pengolahan data untuk regresi berganda dapat dilihat pada tabel 4.12.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan persamaan regresi yang menunjukkan hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas, maka dapat dilihat persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 7.877 + 0.352X_1 + 0.384X_2$$

Berdasarkan model persamaan regresi diatas disimpulkan sebagai berikut :

1. Jika koefisien variabel motivasi (X_1) bernilai positif sebesar 0.352 artinya bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja (Y), sehingga kepemimpinan akan meningkatkan kinerja.
2. Jika koefisien variabel disiplin kerja (X_2) bernilai positif sebesar 0.184 artinya bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja (Y), sehingga disiplin kerja akan meningkatkan kinerja.

Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)

Korelasi menjelaskan hubungan antara variabel bebas (X_1 dan X_2) yang tersusun dalam model persamaan regresi terhadap variabel terikat (Y). Sedangkan koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y). Korelasi dan koefisien determinasi menjelaskan : (Ghozali:2012:97)

1. Jika Nilai R^2 lebih kecil atau sama dengan 0 (nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.
2. Sebaliknya jika nilai yang mendekati angka 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Hasil pengolahan data korelasi dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
 Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.817	.804	1.953
a. Predictors: (Constant), Motivasi, Disiplin Kerja				

Sumber: Data kuesioner yang diolah, 2021

Berdasarkan table diatas, nilai R sebesar 0.929^a dan mendekati angka 1 yang berarti mempunyai hubungan yang erat maka R^2 dari motivasi dan disiplin kerja mampu menjelaskan semua variasi dari variabel kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang sebesar 81.7% dan ada 18.3% dijelaskan oleh variabel lain. Menurut Gibson (2008:123) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor dari individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis.
2. Faktor dari psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi dan karir.

a. Uji Parsial/Uji-t untuk variabel Motivasi (X_1)

Berdasarkan tabel 4.14, hasil uji parsial atau uji-t (Pada tingkat signifikan 0.05) variabel Motivasi menunjukkan bahwa:

1. Variabel motivasi mempunyai $t_{hitung} 2.508 > t_{tabel} 1.66071$
2. Tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0.002$ berarti $\alpha < 0.05$.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Variabel motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dapat diterima.

b. Uji Parsial/Uji-t untuk variabel Motivasi (X₂)

Berdasarkan tabel 4.14, hasil uji parsial atau uji-t (Pada tingkat signifikan 0.05) variabel motivasi menunjukkan bahwa :

1. Variabel motivasi mempunyai $t_{hitung} 2.226 > t_{tabel} 1.66071$
2. Tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0.004$ artinya bahwa $\alpha < 0.05$.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif terhadap Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dapat diterima.

c. Uji Parsial / Uji-t untuk variabel Disiplin Kerja (X₂) berpengaruh dominan terhadap Y.

Pengujian hipotesis untuk menguji disiplin kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan maka dilakukan analisis uji-t dari regresi berganda. Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil analisis uji-t dari perhitungan linier berganda (Tingkat signifikan 0.05) diperoleh :

1. Nilai beta variabel Motivasi (X₁) sebesar 0.352 dan tingkat signifikansi $\alpha = 0.002$ atau $\alpha < 0.05$. Hasil ini memiliki bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2. Nilai beta variabel disiplin kerja (X₂) sebesar 0.384 dan tingkat signifikansi $\alpha = 0.004$ atau $\alpha < 0.05$. Hasil ini memiliki bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa nilai beta dan tingkat signifikan dari variabel disiplin kerja lebih besar dari variabel kepemimpinan maka dapat disimpulkan bahwa Variabel disiplin kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dapat di terima.

Uji Hipotesis 2 (Uji Simultan/Uji-F pengaruh variabel bebas X₁ dan X₂ terhadap Y)

Hasil uji simultan atau uji-F menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat Y. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
 Uji Simultan / Uji-F

Anova						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.110	2	7.055	.809	.004 ^b
	Residual	837.243	96	8.721		
	Total	851.354	98			

Sumber : Data kuesioner yang diolah, 2021

Tabel diatas menjelaskan pengaruh variabel X₁ dan X₂ terhadap Y. Model linear tersebut tepat atau tidak maka diperlukan perbandingan antara F_{hitung} dengan F_{tabel}. Perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} menggunakan rumus *degree of freedom*(df) dimana $df_{N1}=2-1=1$ maka $df_{N2}= 99-2 = 97$ dengan menggunakan $\alpha = 0.05$ maka diperoleh $F_{tabel(N1,N2)} = (1,97) = 3.94$ dengan demikian nilai F_{hitung} (8.09) > F_{tabel} (3.94) sedangkan nilai perolehan tingkat signifikan $\alpha = 0.004^b$ berarti $\alpha < 0.05$ maka hasil analisis ini menyatakan bahwa variabel motivasi dan disiplin kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan tabel uji simultan menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0.817 dan mendekati angka 1 maka motivasi dan disiplin kerja mampu mempengaruhi Kinerja Karyawan Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang sebesar 81.7%. Berikut ini akan diuraikan pembahasan mengenai pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Hipotesis pertama disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja kerja karyawan. Hipotesis ini sejalan dengan pernyataan Gerry Gilen (Edison:2016) bahwa, ada korelasi yang kuat antara keberhasilan sistem promosi pegawai, ekspektasi kepuasan kinerja dan peningkatan semangat pegawai dengan kompetensi dan umpan balik terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditinjau dari motivasi yang tinggi maka produktivitas akan meningkat maka akan berimbas pada kinerja karyawan. Hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu oleh Peter Lok (2004) dan Yulianto (2014).

Pengaruh disiplin kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang

Berdasarkan hasil pengolahan data uji probabilitas t-statistik diperoleh :

- Nilai t_{hitung} 2.7226 > t_{tabel} 1.66071 dengan tingkat signifikan Sebesar $\alpha = 0.004$ berarti tingkat signifikan $\alpha < 0.05$ maka hasil penelitian ini menyatakan bahwa Hipotesis 2 : disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dapat diterima.
- Nilai beta untuk disiplin kerja sebesar 0.384 dan beta untuk motivasi sebesar 0.352 artinya bahwa nilai beta dari variabel disiplin kerja lebih besar dari variabel motivasi maka hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Lia Fuziah (2013) dengan judul Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nadira Prima Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja yang artinya bahwa semakin tinggi motivasi maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Demikian juga dengan variabel lainnya yaitu motivasi dan pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Nadira Prima Semarang.

Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Secara bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai F_{hitung} 8.09 > F_{tabel} 3.94 dengan tingkat signifikan Sebesar 0.004^b karena nilai signifikan $\alpha < 0.05$ maka hasil penelitian ini menyatakan bahwa Hipotesis 3 : Motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara positif dan simultan terhadap kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang dapat diterima.

Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Fajar Apriani (2009) dengan judul Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja.

Motivasi memiliki hubungan dengan disiplin kerja dan kinerja karyawan sesuai dengan pendapat dari Dr. Emron Edison, etc (2016:158) Karyawan yang memiliki atasan yang baik maka motivasinya jauh lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada perusahaan yang tidak memberikan atasan yang tidak baik dan hanya mementingkan diri sendiri. Jika motivasi meningkat pada akhirnya timbul kepuasan kerja yang berimplikasi dalam peningkatan kinerja.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

1. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan, maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan motivasi intrinsik dan ekstrinsik yang dimiliki seorang karyawan akan memacu semangat bekerja sehingga mampu bekerja dengan lebih optimal yang akan berkontribusi positif pada kinerja yang dihasilkan untuk mencapai tujuan dari Kelurahan di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
2. Disiplin kerja tidak berpengaruh positif pada Kinerja pegawai kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang, artinya meskipun disiplin kerja ditingkatkan oleh seorang karyawan, maka tidak memiliki yang sama dengan kinerja yang dihasilkan.
3. Motivasi kerja dan Disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja pegawai kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang. Semakin tinggi motivasi kerja dan disiplin yang dimiliki oleh seorang karyawan, maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan. Kedua faktor saling mempengaruhi variabel kinerja yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja, dengan motivasi intrinsik dan ekstrinsik yang dimiliki akan mendorong karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan pengaruh disiplin kerja dan tata cara dalam mengerjakan pekerjaan, sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal.

Saran

1. Motivasi kerja perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan karena memiliki pengaruh terbesar dalam meningkatkan kinerja pegawai kelurahan di Kecamatan Ilir Barat Satu Kota Palembang.
2. Kantor meningkatkan promosi terhadap karyawan terutama karyawan yang memiliki prestasi
3. Disiplin kerja perlu lebih ditingkatkan, karena dengan tingkat disiplin karyawan yang baik maka karyawan akan menyelesaikan tugas tepat waktu.
4. Memberikan kebijakan-kebijakan yang lebih jelas dari atasan kepada bawahan, sehingga membuat karyawan menaati kebijakan dari atasan.
5. Hasil kinerja harus lebih ditingkatkan agar kinerja karyawan lebih maksimal, atasan harus mempertegakkan seluruh karyawan agar tidak diijinkan untuk meninggalkan kantor pada saat jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara Prabu Anwar.A.A.(2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ketujuh. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marthalia, Debby. "Korelasi Motivasi Kerja dan Kompetensi Guru dengan Kinerja Guru SMA Karya Sejati Palembang." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 16.4: 212-221.

- Nitisnito, SAlex. (2002). *Manajemen Personalialia Edisi Revisi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Omollo,P.A.2015. *Effect of motivation employee performance of commercial bank sin Kenya : Acasestudy of Kenya Commercial Bankin Migori Country*. International Journal of Human Resource Studies,Vol.5,No.2.pp.87-103.
- Sastrohadiwiryono Siswanto.B.(2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Edisi kedua. Jakarta: PT.BumiAksara.
- Sihotang, A., & Karimudin, Y. (2020). PENGARUH LULUSAN PERGURUANTINGGI DAN TENAGA KERJA TERAMPIL TERHADAP TINGKAT PENGANGGURAN DI KOTA PALEMBANG. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(02), 62-72.
- Sinungan Chandrasayah Mt.(2003). *Pruktivitas: Apadan Bagaimana*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian,Sondang P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- SP Robbins dan Judge.(2008). *Perilaku Organisasi Bukudua*. Jakarta: Salenda.
- SP.Robbins, dan TimothyA.J.,(2008). “*Perilaku Organisasi,Organizational Behaviour*”,*Buku Terjemahan, Jakarta: Gramedia*
- Sugiyono.(2005). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeth.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeth.
- Zaenal Mustafa Elqadri, Dewi Tri Wijayati, Wardoyo ,& Priyono(2015).“The nfluence of Motivation and Discipline Work against Employee Work Productivity Tona’an Markets”. *Jurnal of Department of Management Studies Program Review of European Studies*; Vol.7,No. 12;2015.p
- Zainun,Buchari.(2001). *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: BalaiAksara.
- Zaidan, Nawawi, et al. "THE INFLUENCE OF MANDIRI SHARIA BANK SAVINGS PROMOTION ON INTEREST SAVING PEOPLE OF PALEMBANG CITY." *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 88.4 (2019).