



## PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KEPERIBADIAN PEGAWAI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PELAYANAN DI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) PEKALONGAN

Sari Dian Martha✉, Hengky Pramusinto

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

#### Sejarah Artikel:

Diterima Juli 2015

Disetujui Juli 2015

Dipublikasikan Agustus 2015

#### Keywords:

*competence of employees, the personality of employees, workplace on the services*

### Abstrak

Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Berdasarkan hasil observasi awal di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan, peneliti menemukan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari pelanggan. Adakah pengaruh kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan baik secara parsial maupun bersama-sama. Sampel pada penelitian ini berjumlah 115 responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan deskriptif persentase dan regresi linier berganda. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja terhadap pelayanan memiliki pengaruh secara simultan dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan secara parsial juga memiliki taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hanya variabel lingkungan kerja yang memiliki taraf signifikansi  $0,005 < 0,05$ .

### Abstract

*Current electricity becomes something important and his whereabouts being stalwart to create a project. Much activity of putting electricity. Based on the results of preliminary observations in the state electricity company in pekalongan, Researchers found that there are still discontent from customers. Is there the influence of competence of employees, the personality of the service employees and work environment in the state electricity company in pekalongan both in the partial and simultaneous. Samples to research are always the 115 respondents. Data collection method poll and using documentation. A method of processing and analysis of data use descriptive the percentage and linear regression worship of idols. Linear regression test double showed competence of employees, the personality of employees and work environment to the economic situation of having simultaneously with the influence of significance  $0,000 < 0,05$ . In partial while also having level of significance  $0,000 < 0,05$ . Only variable a work environment where having level of significance  $0,005 < 0,05$ .*

© 2015 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: [lavd\\_beehun@yahoo.co.id](mailto:lavd_beehun@yahoo.co.id)

ISSN 2252-6544

## PENDAHULUAN

Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktivitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku badan usaha milik negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan usaha di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang akan menarik lebih banyak orang menggunakan jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

Kompetensi pegawai sebagai salah satu profesi juga dituntut agar profesional

dalam melaksanakan tugas pokoknya. Seorang pegawai atau karyawan harus memiliki kompetensi sesuai standar yang sudah ditentukan untuk memperoleh predikat profesional tersebut. "Seseorang dianggap profesional tidak cukup hanya dengan memiliki ijazah akademik saja, tetapi harus memenuhi standar kompetensi yang dapat dipertanggung jawabkan dan dapat diuji tingkat kompetensinya" (Supriyanto dalam Yusuf, 2007:35). Karyawan dapat menunjukkan eksistensinya dan perannya dalam memberikan layanan sebaik mungkin kepada pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka karyawan hendaknya selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik. Agar terwujud layanan prima di perusahaan maka karyawan hendaknya memiliki kompetensi, yaitu memiliki ilmu pengetahuan tentang pekerjaan yang dijalani, ketrampilan, dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan.

Selain kompetensi pegawai kepribadian juga diduga berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan. Banyak cara yang dapat digunakan untuk menciptakan sumber daya manusia menjadi kompetensi inti, salah satu caranya adalah dengan menarik dan menjaga karyawan dengan kemampuan profesional dan teknis yang unik, berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan para karyawan tersebut. Kompetensi yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia dalam perusahaan adalah: memiliki produktivitas, inovasi, ketrampilan khusus, kualitas SDM yang memadai dan pelayanan yang memuaskan, dan disamping itu juga perlu diketahui faktor-faktor psikologis yang ada pada karyawan seperti masalah sikap, kepribadian dan motivasi karyawan.

Palan (2007:5) mengemukakan, kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas

keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Spencer dan Spencer dalam Palan(2007:6), mengemukakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja. Cara yang paling hemat bagi organisasi untuk memiliki kompetensi ini adalah melalui proses seleksi karakter. Berikut ini akan diuraikan secara rinci masing-masing karakteristik kompetensi, sebagai berikut :

#### 1. Pengetahuan

Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi pegawai yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh pegawai berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut Spencer dan Spencer dalam Yusuf (2007 : 19), cluster pengetahuan meliputi kompetensi *analytical thinking* (AT), *conceptual thinking* (CT), *technical/professional/managerial expertise* (EXP)

- a. *Analytical thinking* (AT) adalah kemampuan memahami situasi dengan rincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks.
- b. *Conceptual thinking* (CT) adalah memahami sebuah situasi atau masalah

dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan mengidentifikasi pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait; mengidentifikasi isu mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. CT bersifat kreatif, konseptual, atau induktif.

- c. *Expertise* (EXP) termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan (bisa *teknikal, profesional, atau manajerial*), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.

#### 2. Keterampilan

Pegawai yang mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk pegawai-pegawai baru atau pegawai dengan tugas baru diperlukan tambahan kemampuan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Spencer dan Spencer dalam Yusuf (2007 : 17), cluster keterampilan meliputi kompetensi *concern for order* (CO), *initiative* (INT), *impact and influence* (IMP), dan *information seeking* (INFO).

- a. *Concern for order* (CO) merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan sekitarnya, khususnya berkaitan dengan pengaturan kerja, instruksi, informasi dan data.
- b. *Initiative* (INT) merupakan dorongan bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dahulu. Tindakan ini dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan atau menghindari timbulnya

masalah atau menciptakan peluang baru.

- c. *Impact and influence* (IMP) merupakan tindakan membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau mengesankan sehingga orang lain mau mendukung agendanya.
- d. *Information seeking* (INFO) merupakan besarnya usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak

Selanjutnya, diuraikan lima karakteristik yang membentuk kompetensi, sebagai berikut:

- a. Pengetahuan; merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran.
- b. Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.
- c. Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.
- d. Karakteristik pribadi; merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.
- e. Motif; merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Selain kompetensi pegawai kepribadian juga diduga berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan. Banyak cara yang dapat digunakan untuk menciptakan sumber daya manusia menjadi kompetensi inti, salah satu caranya adalah dengan menarik dan menjaga karyawan dengan kemampuan profesional dan teknis yang unik, berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan para karyawan tersebut.

“Kepribadian adalah organisasi dinamik dari sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan penyesuaiannya

yang unik terhadap lingkungannya” (Robbins dalam Yodhita, 2011:28). Perilaku kerja diduga merupakan hal penting yang dipengaruhi kepribadian dapat mendorong ke suatu perilaku yang diinginkan

*The Big Five Factor* merupakan salah satu teori kepribadian yang dikembangkan dengan lima faktor yang dapat mencerminkan kemampuan seseorang untuk berperilaku tertentu dengan lebih baik atau tidak yang didasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Teori ini saling melandasi dan mencakup sebagian besar perbedaan signifikan dalam kepribadian manusia. (Robbins dan Judge, alih bahasa Diana Angelica, 2007; Friedman dan Schustack alih bahasa Fransiska Dian Ikarini, 2008 dalam Yodhita, 2011 : 18-19). Pervin, Cervone, dan John merumuskan kelima dimensi tersebut yaitu:

- a. *Conscientiousness* (Kemampuan untuk mendengarkan suara hati).
- b. *Extraversion* (Ekstroversi). Dimensi ini mencakup tingkat kesenangan individu akan hubungan.
- c. *Emotional stability* (Stabilitas emosi). Dimensi ini membuka jalan bagi kemampuan individu untuk bertahan terhadap stres
- d. *Openness to experience* (Keterbukaan akan pengalaman). Dimensi ini mengukur kisaran minat dan kekaguman individu terhadap hal baru.
- e. *Agreeableness* (Kemampuan untuk bersepakat). Dimensi ini merujuk ke kecenderungan individu untuk tunduk ke yang lain.

Karyawan merupakan sumber daya penting yang wajib mereka jaga. Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif

menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Handoko dalam Subekti (2013: 32) mengatakan “Penciptaan lingkungan kerja yang sehat untuk menjaga kesehatan para karyawan dari gangguan-gangguan penglihatan, pendengaran, kelelahan dan lain-lain”.

Untuk menciptakan iklim yang menyenangkan perlu adanya pengaturan dan pengontrolan lingkungan kerja antara lain:

- a. Pengaturan penerangan tempat kerja.
- b. Pengontrolan terhadap suara-suara gaduh.
- c. Pengontrolan terhadap udara, pengontrolan terhadap kebersihan tempat kerja.
- d. Pengontrolan keamanan tempat kerja.

Penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan pegawai akan memberikan rasa puas dan mendorong semangat kerja mereka. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang mendapat perhatian akan membawa dampak negatif dan menurunkan semangat kerja, hal ini disebabkan pegawai dalam melaksanakan tugas mengalami gangguan, sehingga kurang semangat dan kurang mencurahkan tenaga dan pikirannya terhadap tugasnya antara lain dengan adanya pengaturan penerangan, pengontrolan terhadap suara-suara yang mengganggu dan perlu adanya penerangan yang sesuai dengan kebutuhan dan sirkulasi udara dalam ruangan yang menyegarkan serta perlunya kebersihan lingkungan yang menimbulkan rasa nyaman.

Menurut Sedarmayanti dalam Susanto (2013 : 20-21) bahwa indikator-indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

#### 1. Penerangan cahaya

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

#### 2. Suhu udara

Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

#### 3. Suara bising

Salah satu polusi yang menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

#### 4. Keamanan kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM).

#### 5. Hubungan karyawan

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan serta

didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi pelanggan tentang mutu suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu.

Kotler (2008:67), kualitas (mutu) adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kinerja yaitu:

- 1) Baharudin Yusuf (2007) mengemukakan bahwa, "Kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan (studi kasus koperasi sejahtera kecamatan bantar bolang)".
- 2) Dinda Putri Yodita (2011) mengemukakan bahwa, "Kepribadian karyawan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di Mr. coffe Tegal".
- 3) Ayu Puspaningtyas (2010) mengemukakan bahwa, "Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pelanggan (Studi kasus Bengkel Rizzla Motor Cilacap)".

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Pekalongan.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kantor Perusahaan Listrik Negara Di Kota Pekalongan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di Perusahaan Listrik Negara yang jumlahnya belum diketahui, kemudian diambil sampel berjumlah 115 pelanggan yang didapat dari rumus iterasi dengan taraf kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* karena jumlah sample belum diketahui dan diambil secara kebetulan, Sugiono (2010).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket dan dokumentasi. Angket yang digunakan dalam penelitian ini berupa sejumlah pernyataan tertulis yang disediakan dengan alternatif jawaban. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket semi terbuka, dimana responden diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban sesuai dengan persepsi masing-masing. Responden memberi tanda (X) pada jawaban yang sudah disediakan dan memberikan penjelasan atas jawabannya tersebut. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal atau likert. Skala yang digunakan dalam penelitian ini berisi empat pilihan jawaban.

Analisis uji instrumen penelitian dilakukan untuk menganalisis hasil uji coba instrumen, sehingga dapat diketahui soal-soal yang memenuhi persyaratan. Tujuan uji instrumen adalah untuk menghindari pertanyaan atau pernyataan yang kurang jelas, menghilangkan kata-kata yang sulit dipahami, dan mempertimbangkan penambahan atau pengurangan *item*. Metode analisis uji instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 16*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel.

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda yang menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 16.0*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Analisis deskriptif persentase ini bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing indikator dalam setiap variabel agar lebih mudah dipahami. Analisis deskriptif

persentase dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel kompetensi (X1), kepribadian pegawai (X2), dan lingkungan kerja (X3) di Perusahaan Listrik Negara di Pekalongan.

### Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

Pada variabel deskriptif kompetensi pegawai, penilaian dilakukan dengan dua indikator, pengetahuan dan ketrampilan. Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel kompetensi pegawai:

**Tabel 1** Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Kompetensi Pegawai

Inerval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-Rata Klasikal
>81.25%-100%	Sangat Baik	69	60.0%	81.30% Sangat Baik
>62.50%-81.25%	Baik	44	38.3 %	
>43.75%-62.50%	Tidak Baik	2	1.7%	
25%-43.75%	Sangat Tidak Baik	-	-	
Total		115	100%	

Melihat Tabel 1 menunjukkan bahwa 69 responden (60.0%) menyatakan kompetensi pegawai sangat baik, 44 responden (38.3%) menyatakan baik, 2 responden (1.7%) menyatakan tidak baik, sedangkan dari hasil di atas menunjukkan tidak ada responden yang menyatakan sangat baik. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat juga rata-rata klasikal kompetensi pegawai dalam kriteria sangat baik yaitu dengan persentase 81.30%.

Perolehan skor di atas menunjukkan bahwa dalam kompetensi pegawai PT PLN Pekalongan pegawai memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam mengerjakan permasalahan yang dikeluhkan oleh

pelanggan hal tersebut dikarenakan pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam bidangnya, sehingga kehandalan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.

### Analisis Deskriptif Persentase Variabel Lingkungan Kerja (X2)

Pada variabel deskriptif lingkungan kerja, penilaian dilakukan dengan lima indikator, penerangan cahaya, suhu udara, suara bising, keamanan kerja dan hubungan karyawan. Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel lingkungan kerja:

**Tabel 2** Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Lingkungan Kerja

Inerval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-Rata Klasikal
>81.25%-100%	Sangat Baik	70	60.9%	
>62.50%-81.25%	Baik	39	33.9 %	
>43.75%-62.50%	Tidak Baik	6	5.2 %	80.30%
25%-43.75%	Sangat Tidak Baik	-	-	Baik
Total		115	100%	

Tabel 2 menunjukkan bahwa 70 responden (60.9%) menyatakan lingkungan kerja sangat baik, 39 responden (33.9%) menyatakan baik, 6 responden (5.2%) menyatakan tidak baik, 0 responden atau tidak ada sama sekali yang menyatakan sangat tidak baik terhadap lingkungan kerja. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat juga rata-rata klasikal dari variabel lingkungan kerja dalam kriteria baik yaitu dengan persentase 80.30%.

Hasil perolehan skor di atas dapat diketahui bahwa lingkungan kerja di PT PLN Pekalongan sudah baik, dimana penerangan cahaya yang ada telah sesuai dengan kebutuhan, dan tersedianya jendela yang dapat membantu penerangan secara

alami disaat siang hari. Selain penerangan, ruangan telah tersedia AC guna memberikan kenyamanan kerja bagi para karyawan PT PLN Pekalongan, dan hubungan antara karyawan harmonis dimana masing-masing karyawan saling menghormati satu dengan yang lainnya.

#### **Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kepribadian Pegawai(X3)**

Pada variabel deskriptif kepribadian pegawai, penilaian dilakukan dengan lima indikator, *Conscientiousness*, *Extraversion*, *Emotional stability*, *Openness to experience*, *Agreeableness*. Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel kepribadian pegawai:

**Tabel 3** Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Kepribadian Pegawai

Inerval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-Rata Klasikal
>81.25%-100%	Sangat Baik	36	31.3%	
>62.50%-81.25%	Baik	74	64.3 %	
>43.75%-62.50%	Tidak Baik	5	4.3 %	79.13%
25%-43.75%	Sangat Tidak Baik	-	-	Baik
Total		115	100%	

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa 36 responden (31.3%) menyatakan kepribadian pegawai sangat baik, 74 responden (64.3%) menyatakan baik, 5 responden (4.3%) menyatakan tidak baik, dan tidak ada

responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat juga rata-rata klasikal dari variabel kepribadian pegawai dalam kriteria baik yaitu dengan persentase 79.13%.

Perolehan skor diatas dapat menunjukkan bahwa kepribadian yang dimiliki pegawai atau karyawan sudah baik, dimana karyawan memiliki disiplin dan tanggung jawab yang tinggi, serta para pegawai dapat bersosialisasi dengan baik dan ramah dengan para pelanggan PT PLN Pekalongan, hal tersebut secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya.

### Analisis Deskriptif Persentase Variabel Pelayanan

Pada variabel deskriptif pelayanan, penilaian dilakukan dengan lima indikator, bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Berikut adalah tabel deskriptif persentase variabel pelayanan:

**Tabel 4** Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Pelayanan

Inerval	Kriteria	Frekuensi	Persentase	Rata-Rata Klasikal
>81.25%-100%	Sangat Baik	36	31.3%	
>62.50%-81.25%	Baik	79	68.7 %	
>43.75%-62.50%	Tidak Baik	-	-	78.90%
25%-43.75%	Sangat Tidak Baik	-	-	Baik
Total		115	100%	

Tabel 4 menunjukkan bahwa 36 responden (31.3%) menyatakan pelayanan sangat baik, 79 responden (68.7%) menyatakan baik, dan tidak ada responden yang menyatakan pelayanan yang telah diberikan dalam kriteria / kategori tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat juga rata-rata klasikal dari variabel pelayanan dalam kriteria baik yaitu dengan persentase 78.90%.

Perolehan skor di atas dapat diketahui bahwa pelanggan sudah mendapatkan pelayanan yang baik, dimana tersedianya ruang tunggu yang nyaman, kehandalan para pegawainya dalam menangani masalah yang dikeluhkan daya tanggap yang cepat terhadap keluhan dan jaminan dari hasil pekerjaan yang diberikan oleh PT PLN Pekalongan.

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji multikolinearitas, normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas dengan bantuan program SPSS Windows Release 16. Hasil output uji

multikolinearitas diperoleh nilai VIF untuk variabel kompetensi sebesar 1,278; Lingkungan kerja sebesar 1,575 dan Kepribadian pegawai sebesar 1,773 sangat jauh dari 10. Nilai *tolerance* variabel kompetensi sebesar 0,782; lingkungan kerja sebesar 0,635 dan kepribadian pegawai sebesar 0,564 sehingga semua nilai *tolerance* berada di atas 0,564 dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Normalitas data dapat di deteksi dengan uji kolmogrov-smirnov, maka terlebih dahulu menetapkan hipotesis pengujian, yaitu: (1). Hipotesis Nol ( $H_0$ ): data terdistribusi secara normal, (2). Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): data tidak terdistribusi secara normal. Pada penelitian ini diperoleh nilai K-S adalah 0,568 dengan probabilitas signifikan 0,904 memiliki tingkat signifikan diatas 0,05 hal ini berarti  $H_0$  diterima, atau dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Uji normalitas juga dapat dilihat pada grafik

Normal P-P Plot, apabila titik mendekati atau membentuk satu garis diagonal dapat dikatakan data berdistribusi normal. Grafik P-P Plot pada hasil penelitian ini terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka variabel dependen Y (pelayanan) memenuhi asumsi normalitas.

Hasil penelitian menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai sig  $\geq 0,05$  yaitu: kompetensi pegawai sebesar 0,955; lingkungan kerja sebesar 0,139; dan kepribadian pegawai sebesar 0,624. Jadi tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen *Ab Residual*. Hal ini terlihat dari nilai sig pada tiap-tiap variabel independen seluruhnya diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Uji Linearitas dapat diketahui dengan bantuan program SPSS for windows release 16 dengan mengamati *test for linearity* dengan taraf signifikan kurang dari 0,05. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kmpetensi pegawai, Kepribadian Pegawai dan Lingkungan Kerja kerja terhadap Pelayanan di Perusahaan Listrik Negara di Pekalongan secara simultan, untuk menguji apakah secara parsial variabel-variabel bebas tersebut berpengaruh secara signifikan dan untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi baik secara parsial maupun simultan. Hasil perhitungan yang diperoleh dengan bantuan program SPSS for Windows release 16 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5** Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				Beta
	(Constant)	16.667	2.741			
i	Kompetensi_Pegawai	.955	.257	.268	.724	.000
	Lingkungan_Kerja	.139	.102	.109	.365	.005
ai	Kepribadian_Pegawai	.624	.102	.505	.953	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Berdasarkan tabel analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 16.667 + 0,955x_1 + 0,139x_2 + 0,624x_3 + e.$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta = 16.667.

Jika variabel kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kepribadian pegawai

bernilai 0, maka variabel pelayanan bernilai= 16.667.

2. Koefisien  $X_1$ (Kompetensi Pegawai) = 0,955.

Setiap variabel Kompetensi Pegawai mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel lingkungan kerja dan kepribadian pegawai tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pelayanan sebesar 0,955.

3. Koefisien  $X_2$  (Lingkungan Kerja) = 0,139.

Setiap variabel lingkungan kerja mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel kompetensi pegawai dan kepribadian pegawai tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pelayanan sebesar 0,139.

4. Koefisien  $X_3$  (Kepribadian Pegawai) = 0,624.

Setiap variabel kepribadian pegawai mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pelayanan sebesar 0,624.

Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Hasil uji ANOVA atau *F test* sebesar 45.132 dengan nilai probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara di Pekalongan. Hal ini berarti Hipotesis yang berbunyi “ada pengaruh antara kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja di Perusahaan Listrik Negara di Pekalongan” diterima.

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk menguji keberartian pengaruh masing-masing variabel bebas, yaitu kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kepribadian pegawai terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di pekalongan. Pengujian parsial ini menggunakan uji t dengan kaidah  $H_a$  diterima jika  $p\text{ value} < 0,05$ . Hasil uji t adalah sebagai berikut:

a. Kompetensi dengan pelayanan

Uji keberartian di atas menunjukkan koefisien korelasi secara parsial untuk

variabel kepemimpinan dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 3.724$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan. Hasil tersebut menunjukkan “ada pengaruh kompetensi terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan” diterima.

b. Lingkungan kerja dengan Pelayanan

Uji keberartian di atas menunjukkan koefisien korelasi secara parsial untuk variabel fasilitas kerja dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 1.365$  dengan signifikansi  $0,013 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan. Hasil tersebut menunjukkan “ada pengaruh Lingkungan kerja terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di pekalongan” diterima.

c. Kepribadian pegawai dengan pelayanan

Uji keberartian di atas menunjukkan koefisien korelasi secara parsial untuk variabel motivasi kerja dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 5.953$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan. Hasil tersebut menunjukkan “ada pengaruh kepribadian pegawai terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di pekalongan” diterima.

Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan besarnya pengaruh antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kepribadian pegawai terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan secara simultan dapat diketahui dari *Adjusted R Square*, berdasarkan perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,550 dan sisanya ( $100\% - 55\% = 45\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel yang lain di luar model regresi dalam penelitian ini.

Hasil analisis koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel kompetensi terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan diperoleh nilai parsial untuk variabel kompetensi ( $X_1$ ) sebesar 0,333 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ), yaitu  $0,333^2 \times$

100% = 11% sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan sebesar 11%.

Hasil analisis besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel Lingkungan kerja terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan diperoleh nilai parsial untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 0,129 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ), yaitu  $0,230^2 \times 100\% = 2\%$  sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh Lingkungan kerja terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan sebesar 2%.

Hasil analisis besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel Kepribadian pegawai terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan diperoleh nilai parsial untuk variabel motivasi kerja ( $X_3$ ) sebesar 0,492 kemudian dikuadratkan ( $r^2$ ), yaitu  $0,407^2 \times 100\% = 24\%$  sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh kepribadian pegawai terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara di Pekalongan sebesar 24%.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan komputer SPSS menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kepribadian pegawai terhadap pelayanan di perusahaan listrik negara (PLN) Pekalongan. Hal ini terlihat bahwa kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kepribadian pegawai yang baik berpengaruh terhadap pelayanan.

Hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan komputer program SPSS menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan yang ditunjukkan dengan diperolehnya  $t_{hitung}$  sebesar 3,724 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai  $t$  yang diperoleh tersebut signifikan. Besarnya pengaruh

kompetensi pegawai terhadap pelayanan adalah sebesar 11%. Dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai diperlukan untuk mendukung pelayanan terhadap pelanggan di PT PLN Pekalongan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan komputer program SPSS menunjukkan bahwa secara parsial juga terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap pelayanan yang ditunjukkan dengan diperolehnya  $t_{hitung}$  sebesar 1,365 dengan signifikansi 0,005. Karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai  $t$  yang diperoleh tersebut signifikan. Besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan adalah sebesar 2% dengan demikian menunjukkan bahwa lingkungan kerja mendukung kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan komputer program SPSS menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antar kepribadian pegawai terhadap pelayanan yang ditunjukkan dengan diperolehnya  $t_{hitung}$  sebesar 5,953 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai  $t$  yang diperoleh tersebut signifikan. Besarnya pengaruh kepribadian pegawai terhadap pelayanan adalah sebesar 24% dengan demikian menunjukkan bahwa kepribadian pegawai mendukung kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan dapat disimpulkan pula dalam penelitian ini bahwa kepribadian pegawai memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap pelayanan dibanding dengan variabel bebas lainnya sehingga semakin baik kepribadian pegawai maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda

menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kepribadian pegawai terhadap pelayanan yang ditunjukkan dengan diperolehnya  $F_{hitung}$  sebesar 45.132 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikasnsi yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai F yang diperoleh tersebut signifikan. Besarnya pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kepribadian pegawai terhadap pelayanan secara simultan dapat diketahui dari nilai  $R^2$  berdasarkan perhitungan diperoleh  $R^2$  sebesar 0,550. Dengan demikian besarnya pengaruh secara simultan sebesar 55% dan 45% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepribadian pegawai terhadap pelayanan di perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan sebesar 24%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan sebesar 11%.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antaralingkungan kerja terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan sebesar 2%.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, kepribadian pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan sebesar 55%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Erviana, Okky. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Kharisma, Gogy Bara. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Setya Usaha di Kabupaten Jepara*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Jakarta: PTPrenhallinda.
- Nugroho, 2005, *Strategi Jitu Memilih Metode Penelitian SPSS*, Yogyakarta: Andi
- Palan, R. 2007. *Competency Management. Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Penerbit PPM.Jakarta.
- Permanasari, Ragil. 2013. *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Anugrah Raharjo Semarang)*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Puspaningtyas, Ayu. 2010. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel Rizzla Motor Cilacap)*. Perwokerto: Universitas Soedirman.
- Subekti, Edwin. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa pada Bengkel Motor "Ahass Teknik Kita" Kabupaten Semarang*. Skripsi. Semarang: Jurusan Manajemen Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta:GramediaPustakaUtama.
- Yodhita, Dinda Purtri. 2011. *Pengaruh Kepribadian Karyawan dan Gaya Kepemimpinan terhadap*

*Pelayanan di Cafe Mr. Coffee Tegal.* Tegal:  
Universitas Panca Sakti.  
Yusuf, Baharudin. 2007. *Pengaruh Kompetensi  
Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap*

*Pelayanan (Studi Kasus Koperasi Sejahtera  
Kecamatan Bantarbolang).* Semarang:  
Universitas Semarang

