

Kode>Nama Rumpun Ilmu: 571/Manajemen

Bidang Fokus : Sosial Humaniora, pendidikan
Budaya

LAPORAN AKHIR PENELITIAN INTERNAL



**PENGARUH KESELAMATAN KERJA (K3),
KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP
PRODUKTIVITAS KARYAWAN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi Kasus Pada PLN UP3 Cempaka Putih)

TIM PENGUSUL:

Ketua : Ari Anggarani WPT, SE, MM 0303037503
Anggota : Nina Nurhasanah, SE, MM 0325107804

UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA
MARET 2020

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN INTERNAL

Judul penelitian : Pengaruh Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Konsumen Studi Kasus PLN UP3 Cempaka Putih

Bidang Fokus : Sosial Humaniora-Seni Budaya-Pendidikan

Kode>Nama Rumpuan ilmu : 571/Manajemen

Topik Unggulan : Kajian Ekonomi dan Sumber Daya Manusia

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : ARI ANGGARANI WINADI S,E, MM.

b. NIDN : 0303037503

c. Jabatan Fungsional : Lektor

d. Program Studi : Akutansi

e. Nomor HP/Email : [081291173211/ari.anggarani@esaunggul.ac.id](mailto:081291173211@esaunggul.ac.id)

Anggota Peneliti(1)

a. Nama Lengkap : NINA NURHASANAH,S.E,MM.

b. NIDN : 0325107804

c. Perguruan Tinggi : Universitas Esa Unggul

Lama Penelitian Keseluruhan : 1 Tahun

Usulan Penelitian Tahun ke- : 1

Biaya Penelitian Keseluruhan : 24.000.000

Biaya Peneliti

-diusulkan ke DRPM : 000

- dana internal PT : 24.000.000

- dana institusi lain : 0

Biaya Luaran Tambahan : 0

D.K.I JAKARTA, 05 - 11 - 2020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Peneliti



(Dr. Tantri Yanuar Rahmat S, MSM)
NIP/NIK 209010392

(ARI ANGGARANI WPT S,E,MM)
NIP/NIK 0201030157

Menyetujui
Ketua LPPM



(Dr. Erry Yudhya Mulyani S.Gz, M.Sc.)
NIP/NIK 0326058403

DAFTAR ISI

	Halaman
1. Halaman Pengesahan	ii
2. Daftar Isi	iii
3. Ringkasan	iv
4. Bab 1 Pendahuluan	1
5. Bab 2 Renstra dan Road Map Penelitian Perguruan Tinggi.....	6
6. Bab 3 Tinjauan Pustaka	15
7. Bab 4 Metode Penelitian	20
8. Bab 5 Biaya dan Jadwal Penelitian .	
9. Bab 6 Hasil dan Pembahasan	21
10 Bab 7 Penutup	
11 Daftar Pustaka	

LAMPIRAN

1. Susunan Organisasi Tim dan Pembagian Tugas	26
2. Ketersediaan Sarana dan Prasarana ...	
3. Biodata Peneliti	27
4. Surat Pernyataan Ketua Peneliti	35

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

Judul Penelitian : **Pengaruh Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Konsumen**

2. Tim Peneliti :

No	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (jam/minggu)
1	Ari Anggarani	Ketua	Manajemen	UEU	8
2	Nina Nurhasanah	Anggota	Manajemen	UEU	8

3. **Obyek Penelitian (jenis material yang akan diteliti dan segi penelitian)**

Penelitian ini mengkaji dinamika keterkaitan Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Konsumen di PLN UP3 Cempaka Putih. Fokus akhir aktivitas penelitian ditujukan untuk membuat alternatif metode Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan pada PLN UP3 Cempaka Putih. Data penelitian akan diambil dengan dengan *purposive sampling technique* dengan metode Quota Sampling dari Karyawan PLN UP3 Cempaka Putih dan Konsumen PLN UP3 Cempaka Putih. Dasar pijakan teori mengenai Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi, Produktivitas dan Kepuasan Konsumen ini merujuk pada teori Amstrong, Robins, Deslesr, Kotler dll. Dari hasil penelitian ini akan diperoleh :

- a. Metode Produktivitas Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan pada PLN UP3 Cempaka Putih dengan teknik *Analysis Path*
- b. Keselamatan Kerja (K3)
- c. Kompetensi Karyawan
- d. Kepuasan Pelanggan
- e. Produktivitas Kerja
- f. PLN UP3 Cempaka Putih

Hal yang paling menonjol dan menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel Kepuasan Konsumen dan teknik analisisnya, yaitu menggunakan *Analysis Path*. Pada model penelitian terdahulu umumnya menggunakan variabel Kepuasan Karyawan, Komitmen, Kinerja model Regresi dan SEM. Disamping itu, dari objek penelitian ini juga akan dapat diketahui gambaran kondisi Produktivitas Kerja Karyawan yang cenderung bersaing lebih ketat atau justru melambat. Implikasinya sangat bermanfaat bagi para praktisi bisnis, Pemerintahan dan para akademisi dalam pengembangan ilmu Sumber Daya Manusia

4. **Masa Pelaksanaan :**

Mulai : Bulan April tahun: 2020
Berakhir : Bulan Desember tahun: 2020

5. **Usulan Biaya Internal Perguruan Tinggi**

Tahun : Rp. 24.000.000,-

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Indonesia dengan fokus perhatian pada Karyawan PLN UP3 Cempaka Putih. Objek penelitian adalah PLN UP3 Cempaka Putih, Konsumen PLN UP3 Cempaka Putih; Subjek penelitian adalah perilaku Kinerja Karyawan ; Materi yang diteliti adalah data informasi organisasi dari berbagai sumber yang dapat dipercaya.

7. Instansi lain yang terlibat.

Tidak ada.

8. Temuan yang ditargetkan.

Temuan penelitian meliputi (1) terbentuknya konstruksi model konseptual baru mengenai metode Produktivitas Kerja Karyawan. (2) keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen mempunyai pengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PLN UP3 Cempaka Putih (3) Metode Strategi Sumber Daya Manusia (4) Bahan ajar Manajemen Sumber Daya Manusia.

9. Kontribusi mendasar pada bidang ilmu

Kontribusi penting penelitian adalah pada bidang ilmu manajemen Sumber Daya Manusia. Kontribusi terutama terlihat pada teknik analisis pengembangan model-model konseptual identifikasi Produktivitas Kerja Karyawan.

10. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran

- a. Jurnal internasional bereputasi (2020): *IJEFI (International Journal of Economics and Financial Issues)*
- b. Jurnal ilmiah nasional terakreditasi (2020): *IRJBS (International Journal Research Business)*, Prasetiya Mulia, Jakarta

11. Rencana Luaran.

- a. Luaran dari penelitian ini adalah publikasi pada jurnal nasional (2020)
- b. Luaran berupa penyaji pada scientific forum national / internasional
- c. Luaran berupa HAKI yaitu hak cipta

RINGKASAN

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk membantu Industri kreatif, Pemeritahan agar dapat mengetahui model yang membentuk Produktivitas Kerja Karyawan berdasarkan Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening, sehingga dapat menentukan aplikasi strategi Kinerja yang sesuai berdasarkan pemodelan Produktivitas Kerja Karyawan.

Penelitian ini meneliti Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi sebagai variabel *independent* mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan sebagai variabel *dependent* yang dimediasi oleh Kepuasan Karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan solusi terhadap *gap theory* dalam perspektif Produktivitas kerja karyawan berdasarkan elemen Keselamatan Kerja (K3) dan kompetensi Karyawan, dimana sebagian ilmuwan berpendapat bahwa Keselamatan Kerja (K3) dan kompetensi karyawan memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku Produktivitas kerja karyawan dan sebagian ilmuwan mengatakan Kepuasan Konsumen adalah pemicu atas terbentuknya Produktivitas kerja karyawan.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan *triangulation method* yaitu kombinasi analisis kuantitatif dan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PLN UP3 Cempaka Putih dan pelanggan di PLN UP3 Cempaka Putih. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden sebanyak 100 responden dengan Quota Sampling. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur.

Keutamaan penelitian yaitu model yang bakal dihasilkan dapat (1) diterapkan dan mampu memberikan informasi yang sangat berguna dalam Produktivitas Kerja Karyawan (2) model ini juga dapat dimanfaatkan sebagai rujukan bagi bidang Sumber Daya Manusia dalam rangka meningkatkan Produktivitas kerja Karyawan, dan (4) sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut. Model ini dapat dijadikan sarana diseminasi dan publikasi bagi pemerhati ilmu manajemen dalam memahami kondisi Sumber Daya Manusia.

Implikasi penelitian ini akan menghasilkan target dan temuan berupa (1) terbentuknya konstruksi model konseptual baru mengenai metode Produktivitas Kerja Karyawan. (2) keterkaitan Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PLN UP3 Cempaka Putih (3) Metode Strategi SDM (4) Diseminasi hasil penelitian pada Seminar Internasional Bisnis yang diselenggarakan oleh Asosiasi Profesi Manajemen atau Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Indonesia. (5) Publikasi hasil penelitian dalam Jurnal ilmiah nasional (2020).

Kata kunci: Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi Karyawan, Kepuasan Konsumen dan Produktivitas Kerja

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang.

Di setiap perusahaan lebih banyak ditentukan oleh sumber daya manusia yang mengelola, mengendalikan, dan mendayagunakan sumber-sumber daya *non*manusia yang dimiliki. Oleh karena itu masalah karyawan merupakan masalah besar yang harus mendapat perhatian bagi perusahaan. Dalam undang-undang nomor 1 tahun 1970 tentang keselamatan kerjamenyebutkan bahwa setiap tenaga kerja berhak mendapat perlindungan atas keselamatannya dalam melakukan pekerjaan untuk kesejahteraan hidup dan meningkatkan produksi serta produktivitas Nasional. Undang-undang tersebut menekankan bahwa setiap perusahaan wajib melaksanakan program kesehatandan keselamatan kerja sebagai hak tenaga kerja.

Persaingan industri yang semakin kompetitif menuntut perusahaan lebih mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya. Oleh karenanya, tenaga kerja yang handal dan tangguh dibutuhkan dalam menunjang bisnis perusahaan agar dapat bersaing. Selain tenaga kerja (TK), perusahaan biasanya menggunakan mesin-mesin berteknologi tinggi dalam menunjang proses produksi, dengan tujuan meningkatkan produktivitas perusahaan, mencapai efektivitas, dan efisiensi.

Maksimalnya produktivitas kerja karyawan di sisi lain PT PLN (Persero) UP3 Cempaka Putih memiliki bentuk program kesehatan dan keselamatan kerja, yakni terdiri dari jaminan asuransi kesehatan karyawan, lingkungan kerja, dan sarana prasarana, di mana ke tiga bentuk program Keselamatan Kerja (K3) tersebut secara teoritis memiliki hubungan positif terhadap produktivitas kerja karyawan yang akan bermuara pada peningkatan profitabilitas. Seperti yang di ungkapkan oleh Ravianto dalam kutipan (Saputra, 2017) bahwa jaminan sosial, lingkungan kerja yang baik, dan sarana produksi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Jadi, dengan adanya pelaksanaan program Keselamatan Kerja (K3) ini, karyawan akan merasa aman, terlindungi dan terjamin keselamatannya, sehingga diharapkan dapat mencapai efisiensi baik dari segi biaya, waktu dan tenaga serta dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi karyawan.

Dalam pekerjaannya setiap karyawan PT. PLN diharuskan untuk memenuhi kelengkapan peralatannya sebelum bekerja, termasuk didalamnya peralatan K2 dan K3 terutama karyawan yang berada di lapangan yang harus turun langsung untuk menangani masalah – masalah yang ada pada listrik yang berhubungan dengan kewenangan tugasnya pada masing – masing bidang yang ada pada PT. PLN. Peralatan-peralatan tersebut memiliki fungsi dan kegunaan masing – masing yang berfungsi untuk mencegah dan menanggulangi terjadinya kecelakaan kerja.

Kompetensi diartikan sebagai Karakteristik dasar seseorang (individu) yang berkaitan dengan kinerja yang efektif atau superior pada suatu jabatan atau situasi tertentu (Junaidi, 2018). Karakteristik dasar ini dapat berupa atribut-atribut individu seperti pengetahuan, pengalaman, ketrampilan, keahlian, sikap, konsep diri, motif, atau sifat yang diperlukan agar dapat melaksanakan pekerjaan secara optimum sesuai tuntutan pekerjaan.

Kompetensi menjadi salah satu dasar bagi sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya. Sulistyani dan Rosidah dalam (Nofriyanti & Kuswantoro, 2019) mengatakan bahwa “pengetahuan dan keterampilan sesungguhnya yang mendasari pencapaian produktivitas” Sejalan dengan pendapat Nisak dan Martono dalam (Nofriyanti & Kuswantoro, 2019) menyatakan bahwa keterampilan pegawai akan mempengaruhi dalam bertindak dan mengendalikan perilaku kerja. Kompetensi karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih masih sangat rendah dikarenakan masih terdapatnya karyawan yang tidak memahami bidang pekerjaannya.

Perubahan terhadap sumber daya manusia tersebut, pada akhirnya diharapkan dapat mempengaruhi kinerja aparat, serta kepuasan konsumen sehingga nama baik (*corporate image*) BUMN dalam hal ini PLN juga meningkat. Bila hal tersebut berjalan sesuai dengan harapan, akan tercipta kepuasan konsumen (masyarakat yang menikmati jasa pelayanan publik (pemerintah)).

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yang pada akhirnya akan menarik minat pelanggan untuk membeli ulang suatu produk, sehingga PT PLN UP3 Cempaka Putih dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Minat beli ulang suatu produk dipengaruhi langsung oleh kepuasan konsumen pada merek atau produk yang diakumulasikan melalui waktu dijelaskan bila konsumen menyatakan bahwa dirinya puas, mereka belum tentu menjadi loyal. Loyalitas konsumen terjadi apabila konsumen merasa benar-benar merasa puas, setelah konsumen menerima dan merasakan manfaat

ataupun nilai dari suatu produk yang berarti nyaman dan menguntungkan, konsumen tersebut telah memiliki perilaku loyal, rasa puas dan komitmen terhadap produk itu, dimana pada akhirnya dapat menimbulkan tujuan untuk membeli ulang produk itu dimasa yang akan datang.

Karyawan yang memahami akan kegunaan Keselamatan Kerja (K3) dan memiliki kompetensi dalam bidangnya maka akan menimbulkan tingkat kepuasan bagi konsumen dan berdampak pada produktivitas kerja karyawan itu sendiri.

Produktivitas kerja pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini.

Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai akan sangat mendukung kemampuannya untuk bersaing dalam bekerja agar lebih produktif sehingga tujuan dapat tercapai. Produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh beberapa factor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor lain, seperti tingkat pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap, dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, iklim kerja, teknologi, sarana produksi, manajemen dan prestasi. Produktivitas tenaga kerja juga dipengaruhi oleh sikap dan etika kerja yang dimiliki, yaitu norma-norma yang didasari pandangan seseorang terhadap system atau perangkat nilai yang bersumber terutama dari budaya masyarakat lingkungannya. (Nofriyanti & Kuswantoro, 2019)

Dengan berbagai masalah dan beberapa hasil penelitian menggambarkan bahwa Produktivitas Kerja Karyawan memiliki peran strategis dalam keberhasilan dan menjaga kelangsungan organisasi/perusahaan. Mengingat belum ditemukannya pengukuran anteseden dari variabel Keselamatan Kerja (K3), kompetensi dan Kepuasan Konsumen sebagai *anteseden* Produktivitas Kerja Karyawan maka variabel tersebut menjadi *novelty* dalam penelitian ini. Untuk itu perlu dikaji variabel – variabel yang dapat mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan tersebut. Sebagai sebuah kajian ilmiah penelitian tersebut berjudul Pengaruh Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi Karyawan dan *Kepuasan Konsumen* terhadap Produktivitas Kerja karyawan di PLN UP3 Cempaka Putih.

1.2. Tujuan Khusus Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi dua tahap, tahap pertama konstruksi model pembentukan Produktivitas Kerja Karyawan, tahap kedua konstruksi strategi dan metode pembentukan Produktivitas Kerja Karyawan berdasarkan Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi Karyawan. Berikut ini tujuan khusus yang ingin dicapai pada penelitian tahap pertama:

- a. Untuk mengkaji keterkaitan Keselamatan Kerja (K3) terhadap Kepuasan Konsumen, Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen, K3 terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, Kompetensi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, Kepuasan Konsumen terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, Keselamatan Kerja (K3) melalui Kepuasan Konsumen terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. PLN UP3 Cempaka Putih.
- b. Konstruksi model pembentukan Produktivitas Kerja Karyawan berdasarkan Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen

1.3 Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian ini akan menghasilkan target dan temuan dengan tahapan yang dicapai adalah :

1. Terbentuknya konstruksi model konseptual baru mengenai metode Produktivitas Kerja Karyawan
2. Keterkaitan Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen mempunyai Pengaruh terhadap Produktivitas Kerja karyawan di PT. PLN
3. Metode Strategi SDM di Kinerja Karyawan
4. Pembentukan model hubungan variabel utama Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. PLN.
5. Konstruksi Model kebijakan dan strategi dalam membuat nilai tambah bagi industri dan ekonomi domestik sebagai faktor pendorong positif bagi pertumbuhan dan perkembangan ekonomi nasional;

1.4. Keutamaan Penelitian

Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi merupakan aset yang paling berharga dalam setiap kemajuan SDM, berlaku sebagai dasar yang akan membentuk *image*, kepribadian, identitas, sikap, keakraban, asosiasi dan kualitas

informasi terhadap Sumber Daya Manusia. Semakin paham Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi yang baik pada SDM maka akan semakin kuat pula daya tarik bagi karyawan untuk produktif terhadap pekerjaan tersebut dan pada akhirnya akan memberikan keuntungan yang meningkat bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan guna memberikan kontribusi proses pembentukan Produktivitas Kerja yang terjadi pada SDM di kantor BUMN berdasarkan unsur-unsur yang terdapat pada Keselamatan Kerja (K3) dan kompetensi melalui Kepuasan Konsumen. Filosofi dasarnya adalah menciptakan manfaat bersama bagi perusahaan dan Karyawan.

Implementasi hasil penelitian ini berdasarkan model Produktivitas Kerja Karyawan yang dimediasi oleh Keselamatan Kerja (K3) dan kompetensi melalui Kepuasan Konsumen terhadap para karyawan dapat diaplikasikan pada perusahaan pada umumnya untuk meraih daya saing yang lebih signifikan dalam jangka panjang berupa metoda kebijakan strategi pembentukan Produktivitas Kerja berdasarkan Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen. Hal ini dapat memberikan penerapan strategi SDM menjadi lebih efektif karena *underlying motive* dari karyawan sudah diketahui.

1.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penting penelitian adalah pada bidang ilmu manajemen SDM. Kontribusi terutama terlihat pada teknik analisis pengembangann model-model konseptual identifikasi Produktivitas Kerja Karyawan di PT. PLN.

Tabel 1.1 Rencana Target Capaian Tahunan

No	Jenis Luaran			
	Kategori	Sub Kategori	Wajib	Tambahan
1	Artikel Ilmiah dimuat di jurnal	Internasional Berputasi		
		Nasional	V	
2	Artikel Ilmiah dimuat di prosiding	Nasional	V	
		Internasional		V
3	Keynote Speaker dalam temu ilmiah	Internasional		
		Nasional		
4	Visiting Lecturer	Internasional		
		Nasional		
5	Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI)	Paten		
		Paten Sederhana		
		Hak Cipta	V	
		Merek Dagang		
		Rahasia Dagang		

		Desain Produk Industri		
		Indikasi Geografis		
		Perlindungan Varietas Tanaman		
		Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu		
6	Teknologi Tepat Guna			
7	Model/Purwarupa/Desain Karya Seni/Rekayasa Sosial			
8	Buku Ajar (ISBN)			V
9	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT)			

BAB II

RENSTRA DAN PETA JALAN PENELITIAN PERGURUAN TINGGI

2.1 Renstra Perguruan Tinggi

Komitmen Universitas Esa Unggul (UEU) tercermin dalam Renstra Universitas untuk 2016 – 2020. Hal yang tercermin dalam Renstra UEU adalah bagaimana upaya UEU dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. dideklasrasikan melalui Rencana Induk Penelitian (RIP) dan dikembangkan melalui strategi-strategi kreatif yang berorientasi pada masa depan. yang jika diimplementasikan nantikan akan memungkinkan UEU untuk bersaing di lingkungan strategies dalam dasawarsa ke depan. Visi UEU adalah “Menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas, kreatifitas dan kewirausahaan, yang unggul dalam mutu pengelolaan dan hasil pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi”. Visi tersebut mencerminkan bahwa UEU bertekad melaksanakan proses pendidikan yang unggul, mandiri dan berkualitas, dengan mempertimbangkan aspek moral dan intelektual. Untuk mewujudkan visi tersebut, UEU memiliki berbagai aktivitas yang tercermin dalam misinya :

1. Menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan relevan;
2. Menciptakan suasana akademik yang kondusif;
3. Memberikan layanan prima bagi seluruh pemangku kepentingan.

Dengan melihat dari visi dan misi UEU, maka penelitian merupakan unsur Tridarma Perguruan tinggi yang akan melatih, mendidik, mengembangkan dan membangun sikap dan kehidupan ilmiah.

2.2 Uraian Peta Jalan Penelitian Perguruan Tinggi

Universitas Esa Unggul (UEU) sebagai universitas yang telah masuk dalam kelompok madya dan mengelola dana penelitian dari DIKTI secara desentralisasi telah memiliki Rencana Induk Penelitian (RIP) sejak tahun 2010, dan terakhir diperbaharui adalah RIP untuk lima tahun kedepan, 2017 – 2021. RIP yang dimiliki oleh UEU telah memadukan seluruh sumber daya agar penyelesaian masalah menjadi lebih fokus dan lebih komprehensif sehingga

mampu memberikan arahan kebijakan, perencanaan penelitian dan pengambilan keputusan dalam pengelolaan penelitian institusi secara berkesinambungan untuk jangka waktu lima tahun ke depan, seperti pada gambar basis Roadmap Penelitian di bawah ini:



Gambar 2.1.

Topik dan Peta Jalan Penelitian UEU

Payung penelitian unggulan UEU sampai tahun 2021 adalah mewujudkan hasil penelitian berkualitas dan sustainable. Untuk mewujudkan payung penelitian tersebut, seluruh program-program penelitian diarahkan dalam mengatasi tujuh tema sentral yang menjadi unggulan UEU, yaitu : (1). Pengentasan Kemiskinan dan Ketahanan, Keamanan Pangan; (2). Pemanfaatan Energi Baru dan Terbarukan; (3). Kualitas Kesehatan, Penyakit tropis, Gizi dan Obat-obatan; (4). Penerapan Pengelolaan Bencana dan Integrasi Nasional dan harmoni Sosial; (5). Implementasi Otonomi Daerah dan Desentralisasi; (6). Pengembangan Seni dan Budaya Industri Kreatif, dan Teknologi Informasi dan Komunikasi ; dan (7). Pembangunan Manusia dan Daya Saing Bangsa.

2.3 Luaran Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah model pembentukan Produktivitas Kerja , dan menjadi kebijakan Sumber Daya Manusia PT. PLN dengan target luaran :

Pertama

- a. Model pembentukan Produktivitas Kerja Karyawan K3, Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen
- b. Kebijakan Sumber Daya Manusia pada Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor BUMN
- c. Metoda Sumber Daya Manusia pada Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor BUMN
- d. Bahan ajar Sumber Daya Manusia

Kedua. luaran penelitian ini akan dilakukan diseminasi informasi hasil penelitian pada Seminar Tingkat Nasional atau Tingakt Internasional dan *Call For Papers*.

Ketiga. hasil penelitian akan dipublikasikan melalui Jurnal Nasional atau Jurnal Internasional pada tahun 2020. **Keempat.** model akan di HaKI

2.4 Sinergi Peta Jalan Penelitian dengan Usulan Penelitian

Salah satu tema sentral yang menjadi unggulan Universitas Esa Unggul (UEU) adalah Pembangunan Manusia dan Daya Saing Bangsa, mengingat informasi hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan utama dalam Kajian Ekonomi dan Sumber Daya Manusia di Indonesia. Mengelola Sumber Daya Manusia adalah fungsi utama dari Produktivitas Kerja Karyawan. Semakin optimal Produktivitas Kerja dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia, maka Perusahaan akan mendapat dampak positif dari Produktivitas Kerja tersebut, sehingga karyawan akan mempunyai pendidikan yang berkarakter dan berdaya saing. Secara tidak langsung dalam jangka panjang akhirnya informasi hasil penelitian ini jika diharapkan akan meningkatkan kualitas pembangunan manusia dan daya saing bangsa Indonesia, hal ini sesuai dengan tema sentral Unggulan Universitas Esa Unggul.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Produktivitas Kerja

Produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitungan tata jumlah yang dihasilkan dengan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Adapun dimensi dan indikator dari produktivitas kerja menurut Sedarmayanti (2017) yaitu sebagai berikut : (1) Sikap Kerja dioperasionalkan menjadi 3 indikator yang terdiri dari indikator – indikator sikap dalam melayani, sikap dalam melaksanakan pekerjaan, dan sikap melakukan inisiatif kerja. (2) Tingkat Keterampilan dengan indikator yang terdiri dari keterampilan pencapaian tugas, keterampilan melaksanakan program, dan keterampilan mengevaluasi pencapaian program. (3) Hubungan antara lingkungan kerja dengan indikator hubungan kerja dengan pimpinan, hubungan kerja dengan antar bagian, hubungan kerja dengan rekan sekerja. (4) Manajemen Produktivitas dengan indikator koordinasi pekerjaan, komunikasi antar bagian, dan tanggung jawab pekerjaan. (5) Efisiensi tenaga kerja dengan indikator pemanfaatan tenaga kerja, pemanfaatan waktu tenaga kerja.

Produktivitas kerja merupakan suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan output dengan input yang dibutuhkan se-orang tenaga kerja untuk menghasilkan produk. Pengukuran produktivitas dilakukan dengan melihat jumlah output yang dihasilkan oleh setiap pekerja selama sebulan. Produktivitas kerja merupakan suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktivitas menyangkut masalah akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh di dalam proses produksi. Dalam hal ini tidak terlepas dengan efisiensi dan efektivitas. Berbicara tentang produktivitas tidak dapat terlepas dari kedua hal tersebut. Efisiensi diukur dengan rasio output dan input. Atau dengan kata lain mengukur efisiensi memerlukan identifikasi dari hasil kinerja. (A. Tyas, 2011)

Menurut Tohardi dalam Sutrisno (2009), mengemukakan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa

seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.

3.2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2001)

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting untuk mencapai loyalitas konsumen, karena itu apabila tetap ingin bertahan atau bahkan memenangkan persaingan, perusahaan harus berorientasi pada pemenuhan dan keinginan konsumen. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kepercayaan. Faktor selanjutnya adalah brand image. Menciptakan brand image akan menguntungkan bagi perusahaan karena konsumen mengenal perusahaan serta produk atau jasa kita. (Ari Anggarani Winandi Prasetyoning Tyas & Kenny, 2016)

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan oleh setiap perusahaan untuk memantau atau mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Kualitas jasa atau service dan kualitas produk. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan produk dan jasa bagi para pelanggannya agar pelanggan merasa puas dengan produk yang ditawarkan
- b. Kemudahan dalam mendapatkan service yang sesuai prosedur penyampaian jasa Metode ini dilakukan dengan cara memberikan kemudahan kepada pelanggan yang sesuai dengan prosedur yang ada diperusahaan agar nasabah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.
- c. Minat membeli kembali Sedapat mungkin perusahaan menghubungi dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan agar dapat berkunjung kembali
- d. Kepuasan secara keseluruhan Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dan perhatian dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Sehingga pelanggan dapat memiliki kepuasan yang tinggi secara menyeluruh (Tjiptono, 2005)

3.3. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Keselamatan kerja menurut Mondy dan Noe dalam Saputra (2017) adalah perlindungan karyawan dari luka-luka yang disebabkan oleh kecelakaan yang terkait dengan pekerjaan. Resiko keselamatan merupakan aspek-aspek dari lingkungan kerja yang dapat menyebabkan kebakaran, ketakutan aliran listrik, terpotong, luka memar, keseleo, patah tulang, kerugian alat tubuh, penglihatan dan pendengaran. Kesehatan kerja adalah kebebasan dari kekerasan fisik. Resiko kesehatan merupakan faktor-faktor dalam lingkungan kerja yang bekerja melebihi periode waktu yang ditentukan, lingkungan yang dapat membuat stres emosi atau gangguan fisik.

Keselamatan dan Kesehatan (K3) adalah suatu program yang dibuat pekerja maupun pengusaha sebagai upaya mencegah timbulnya kecelakaan dan penyakit akibat kerja dengan cara mengenali hal – hal yang berpotensi menimbulkan kecelakaan dan penyakit akibat kerja serta tindakan antisipatif apabila terjadi kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Tujuan dari dibuatnya program K3 adalah untuk mengurangi biaya perusahaan apabila timbul kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Keselamatan kerja merupakan hal yang harus dipertimbangkan terlebih dahulu oleh para pekerja, terutama pekerjaan yang memang pada dasarnya memiliki tingkat resiko kecelakaan yang amat tinggi. Saat ini keselamatan kerja telah menjadi hal yang dipermasalahkan yang banyak menyita berbagai organisasi karena mencakup permasalahan segi kemanusiaan, biaya dan manfaat ekonomi, aspek hukum, pertanggung jawaban serta citra organisasi itu sendiri. (A. Tyas, 2011)

Indikator keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) menurut Budiono dalam (Telasih, 2018) , meliputi :

- a. Faktor manusia/pribadi (*personal factor*) factor manusia meliputi antara lain kurangnya kemampuan fisik, mental dan psikologi, kurangnya pengetahuan dan keterampilan/keahlian, dan stres serta motivasi yang tidak cukup
- b. Faktor kerja/lingkungan meliputi, tidak cukup kepemimpinan pengawasan, rekayasa, pembelian/pengadaan barang, perawatan, standar – standar kerja dan penyalahgunaan

Menurut Mangkunegara (2011). “keselamatan kerja menunjukkan pada kondisi yang aman atau selamat dari penderitaan, kerusakan atau kerugian di tempat kerja”.

Adapun Indikator Keselamatan Kerja, ada beberapa indikator keselamatan kerja yaitu:

1. Keadaan Tempat Lingkungan Kerja.
 - a. Penyusunan dan penyimpanan barang-barang berbahaya kurang diperhitungkan keamanannya
 - b. Ruang kerja yang terlalu padat dan sesak
2. Pengaturan Udara
 - a. Pergantian udara di ruang kerja yang tidak baik (ruangkerja yang kotor, berdebu, dan berbau tidak enak).
 - b. Suhu udara yang tidak dikondisikan pengaturannya.
3. Pengaturan Penerangan
 - a. Pengaturan dan penggunaan sumber cahaya yang tidak tepat.
 - b. Ruang kerja yang kurang cahaya, remang-remang
4. Pemakaian Peralatan Kerja.
 - a. Pengamanan peralatan kerja yang sudah usang atau rusak.
 - b. Penggunaan mesin, alat elektronik tanpa pengamanan yang baik.
5. Kondisi fisik dan mental pegawai.
 - a. Kerusakan alat indera, stamina karyawan yang tidak stabil
 - b. Emosi karyawan yang tidak stabil, kepribadian karyawan yang rapuh, cara berpikir dan kemampuan persepsi yang lemah, motivasi kerja rendah, sikap karyawan yang ceroboh, kurang cermat, dan kurang pengetahuan dalam penggunaan fasilitas terutama fasilitas kerja yang membawa resiko bahaya.

3.4. Kompetensi

Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal – hal yang orang bisa lakukan dengan baik, pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang dimuka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai – nilai orang itu. Aspek – aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*Knowledge*). Yaitu kesadaran dalam bidang kognitif

2. Pemahaman (*understanding*)
3. Kemampuan (*Skill*)
4. Nilai (*Value*)
5. Sikap (*Attitude*)
6. Minat (*Interest*)

Dari pendapat di atas dapat diartikan bahwa :

1. Pengetahuan yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
2. Pemahaman yaitu kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki oleh individu.
3. Pemahaman adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
4. Nilai yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.
5. Sikap yaitu perasaan (senang tidak senang, suka tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
6. Minat yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. (Sutrisno, 2014a)

Kompetensi ditunjukkan dengan hasil kerja yang baik seminimal mungkin. Kemampuan adalah hasil penerapan pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan dasar pencapaian kompetensi. Oleh karena itu, sebelum mencapai suatu kompetensi yang ditunjukkan dengan pekerjaan yang baik, seseorang harus melakukan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Salah satu perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan menempuh pendidikan, mengikuti pelatihan dan lain-lain. Artinya pada dasarnya setiap orang memiliki kompetensi. Kemudian melalui upaya dan cara yang tepat, kemampuan dapat dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan atau pengalaman guna menciptakan kompetensi yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi. (Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas et al., 2020)

Kompetensi bisa dianalogikan seperti “gunung es” dimana keterampilan dan pengetahuan membentuk puncaknya yang berada di atas air. Bagian di bawah permukaan air tidak terlihat mata, namun menjadi fondasi dan memiliki pengaruh terhadap bentuk bagian yang berada di atas air. Peran sosial dan citra diri berada pada bagian “sadar” seseorang, sedangkan motif seseorang berada pada alam “bawah sadarnya.

Penjelasan dari masing – masing kompetensi adalah :

1. Keterampilan : keahlian/kecakapan melakukan sesuatu dengan baik
2. Pengetahuan : informasi yang dimiliki/dikuasai seseorang dalam bidang tertentu
3. Peran Sosial : citra yang diproyeksikan seseorang kepada orang lain
4. Citra Diri : persepsi individu tentang dirinya
5. Sifat/Ciri : karakteristik yang relatif konstan pada tingkah laku seseorang
6. Motif: pemikiran / niat dasar konstan yang mendorong individu bertindak / berperilaku.(Sedarmayanti, 2007)

Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal –hal yang orang bisa lakukan dengan baik, pengetahuan adalah apa yang diketahuiseseorang tentang suatu topik. (Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas & Nurhasanah, 2019)

3.6. Road Map Penelitian

Cakupan penelitian ini menjelaskan peta penelitian yang akan menghasilkan penelitian terintegrasi dari rencana awal tahun 2020 untuk menghasilkan model Keselamatan Kerja dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen dalam Produktivitas Kerja Karyawan PT. PLN UPC Cempaka Putih.

2018	2019	2020
<p>Penelitian Terdahulu</p> <p>Chong Eric (2018) <i>The Influence of Individual factors, supervision and work environment on creatife self efficacy.</i> Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor individu, gaya pengawasan dan lingkungan kerja mempengaruhi efikasi diri. Lingkungan kerja yang ditandai dengan gaya pengawasan suportif dengan keterbukaan terhadap perubahan dan interaksi kolegal diantara rekan kerja juga merupakan faktor penting dalam menentukan efikasi diri.</p>	<p>Penelitian terdahulu</p> <p>Ari Anggarani WPT</p> <p>Model Keterkaitan Lingkungan Kerja dan Kompetensi terhadap Keterikatan Kerja melalui Self Efficacy di Kementrian Hukum dan HAM</p> <p>Program Utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontruksi model konseptual baru mengenai metoda Keterikatan Kerja - Keterkaitan Lingkungan Kerja dan kompetensi melalui Self Efficacy - Metoda strategi MSDM 	<p>Penelitian Internal</p> <p>Ari Anggarani WPT</p> <p>Pengaruh Keselamatan Kerja dan Kompetensi terhadap Produktivitas Kerja melalui Kepuasan Konsumen di PT. PLN UPC Cempaka Putih</p> <p>Program Utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontruksi model konseptual baru mengenai metoda Produktivitas Kerja - Keterkaitan Keselamatan Kerja dan kompetensi melalui Kepuasan Konsumen - Metoda strategi MSDM

Gambar 3 Roadmap Penelitian

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dan bertujuan menggambarkan atau mendeskripsikan sesuatu, baik itu karakteristik maupun fungsi (Malhotra, 2004). Dilihat dari manfaatnya, penelitian ini tergolong penelitian dasar yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan Produktivitas Kerja.

Desain penelitian ini yang digunakan adalah penelitian *Cross Sectional*, yaitu jenis desain penelitian yang berupa pengumpulan data dari sampel tertentu yang hanya dilakukan satu kali (Malhotra, 2004), atau tepatnya *Single Cross Sectional*, dimana kegiatan pengumpulan data dilakukan dari satu responden untuk satu waktu saja. Adapun metode yang digunakan untuk penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang akan meneliti secara umum tentang Produktivitas Kerja pada perilaku Kinerja melalui variabel Keselamatan Kerja dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen

4.2. Sumber Data

Menurut Husein Umar (2002:84) data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, misalnya individu atau perseorangan. Sedangkan menurut Istijanto (2005:45) data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan untuk dijawab secara tertulis oleh responden.

Selain menggunakan data primer, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Menurut Sugiyono (2012:225) data sekunder adalah data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang didapatkan oleh peneliti melalui pihak lain yang berkaitan dengan masalah untuk mendukung data primer yang bersumber dari studi kepustakaan dan referensi lain yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.3. Metode Pengumpulan Data

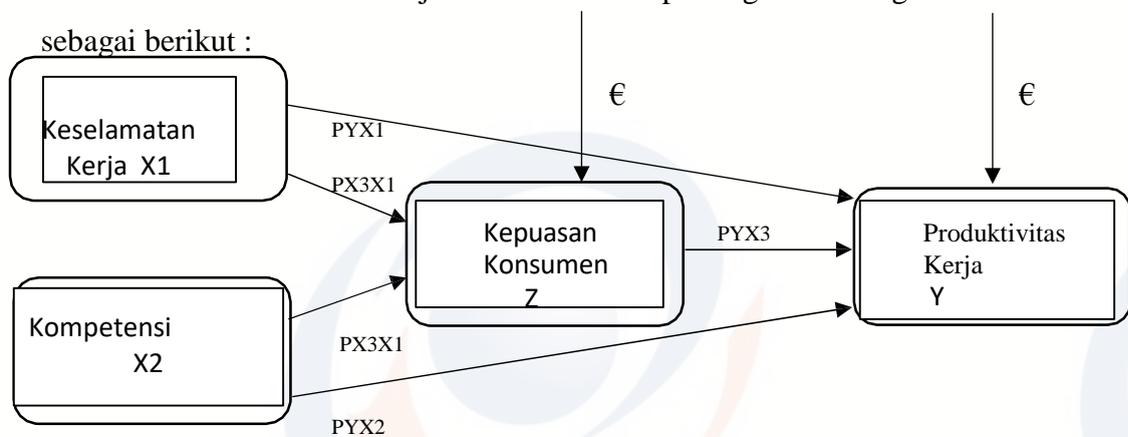
Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dengan cara penyebaran kuisisioner dan data sekunder dengan data yang didapatkan melalui pihak lain yang berkaitan dengan masalah untuk mendukung penelitian.

4.4 Spesifikasi Model

Didalam penelitian ini metode analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel Keselamatan Kerja dan Kompetensi terhadap Kepuasan Konsumen, Pengaruh langsung variabel Keselamatan Kerja dan Kompetensi terhadap Produktivitas Kerja, pengaruh langsung variabel Kepuasan Konsumen terhadap Produktivitas Kerja. Serta untuk mengetahui pengaruh variabel Keselamatan Kerja dan Kompetensi terhadap Produktivitas Kerja melalui Kepuasan Konsumen.

1. Langkah 1

Menentukan model analisis jalur berdasarkan paradigma hubungan antar variabel sebagai berikut :



Gambar 3.1 Diagram Jalur Hubungan Kausal: X₁, X₂, X₃ dan terhadap Y

Keterangan :

ρ_{X3X1} : Koefisien jalur untuk pengaruh langsung X₁ terhadap X₃.

ρ_{X3X1} :Koefisien jalur untuk pengaruh langsung X₂ terhadap X₃.

ρ_{YX1} : Koefisien jalur untuk pengaruh langsung X₁ terhadap Y.

ρ_{YX2} : Koefisien jalur untuk pengaruh langsung X₂ terhadap Y.

ρ_{YX3} : Koefisien jalur untuk pengaruh langsung X₃ terhadap Y.

ϵ :Standard kesalahan (*Residual Error*).

X₁ : Keselamatan Kerja

X₂ : Kompetensi Karyawan

X₃ : Kepuasan Pelanggan

Y : Produktivitas Kerja

2. Langkah 2

Menentukan substruktur dan persamaan jalur. Diagram jalur diatas terdiri atas dua sub-struktur.

3. Langkah 3

Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai koefisien jalur secara langsung dan tidak langsung, berdasarkan diagram jalur yang telah dibuat kita dapat melihat seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

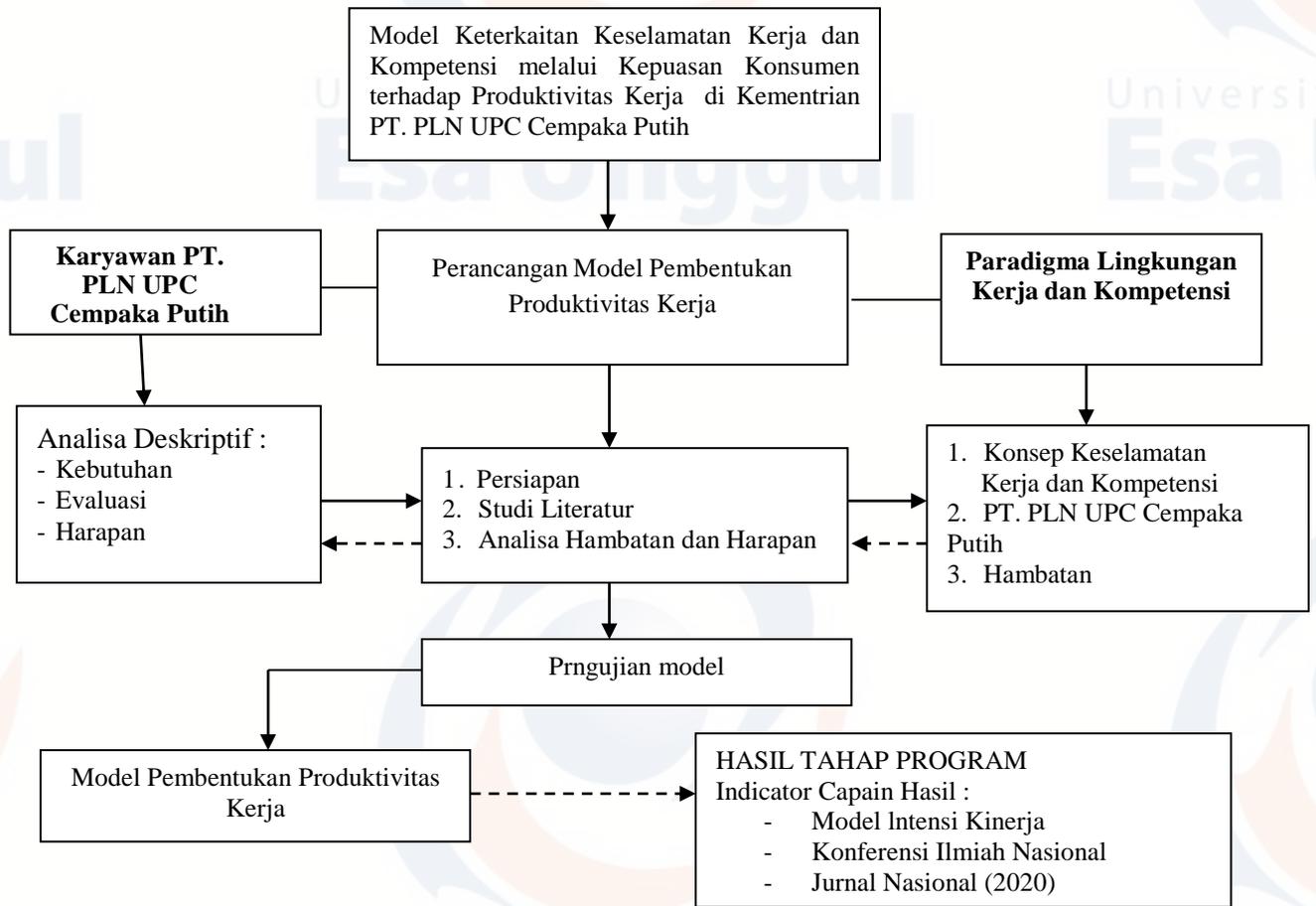
Pengaruh langsung merupakan pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen yang terjadi tanpa melalui variabel dependen lainnya. Besarnya pengaruh langsung suatu variabel independen terhadap variabel dependen dilihat dari perhitungan nilai koefisien jalur variabel independen terhadap variabel dependennya.

Pengaruh tidak langsung merupakan pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen yang terjadi melalui variabel dependen lainnya yang terdapat dalam satu model struktural yang sedang dianalisis. Besarnya pengaruh tidak langsung suatu variabel independen terhadap variabel dependen yaitu dari perhitungan nilai koefisien jalur variabel independen terhadap variabel dependen

4. Langkah 4

Menyimpulkan secara sistematis analisis jalur mengikuti model struktural yang telah dibuat, sehingga langkah awal dalam penerapan model analisis jalur yaitu dengan menentukan sub-struktur serta merumuskan persamaan struktural yang berdasarkan kajian teori tertentu yang telah diuraikan diatas, lalu melihat nilai dari koefisien jalur yang telah dihitung sehingga dapat memaknai hubungan antar variabel yang terjadi dan mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung yang terjadi dari hubungan antar variabel yang diteliti.

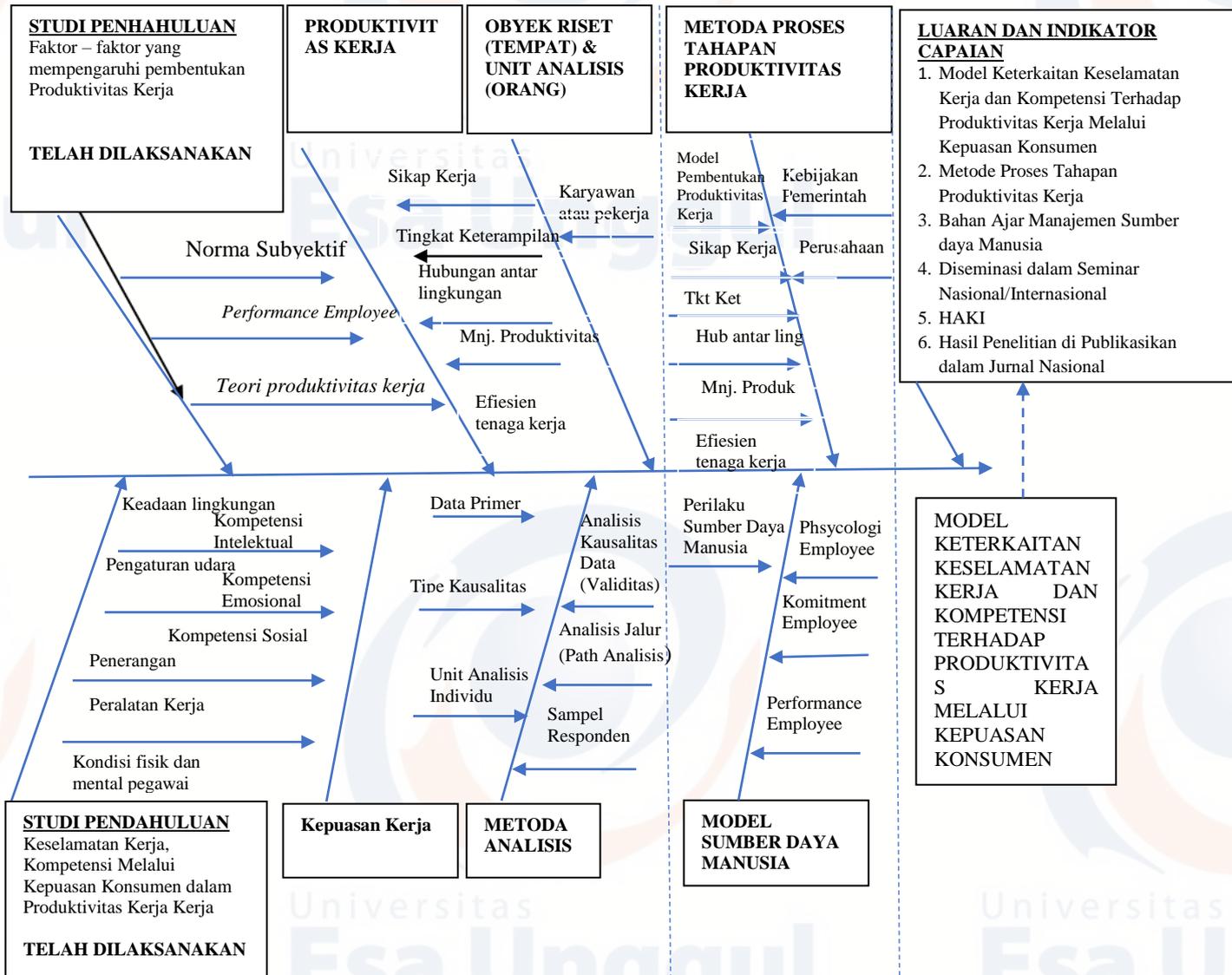
4.5. Desain Penelitian



3.6. Bagan Alur Penelitian

Alur pemikiran penelitian dapat digambarkan dalam sebuah bagan yang menjelaskan proses penelitian mulai dari proses pengambilan data sampai dengan analisis dan kesimpulan. Bagan alir penelitian yang akan dilaksanakan dipaparkan pada Gambar 3.1

TAHUN I



Sumber : Data hasil olahan, 2019.

Gambar 4.2. : Diagram Fishbone Penelitian Tahun 1

BAB V BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN

5.1 Anggaran Biaya

Dalam rangka membuat penelitian model keterkaitan Keselamatan Kerja dan Kompetensi melalui Kepuasan Konsumen terhadap Produktivitas Kerja. Untuk itu diperlukan biaya sebagai berikut:

Tabel 5.1 Format Ringkasan Anggaran Biaya Penelitian Hibah Dasar

No.	Jenis Pengeluaran	Rincian Anggaran Yang Diusulkan (Rp.) TAHAP I
1.	Pelaksana	4.800.000
2.	Peralatan Penunjang	4.800.000
3.	Bahan Habis Pakai	4.800.000
4	Anggaran Perjalanan	4.800.000
5.	Anggaran Lain-lain	4.800.000
Total Anggaran		24.000.000

5.2. Jadwal Kegiatan

Jadwal penelitian untuk tahun pertama dan tahun kedua adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2. Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun I

No	Jenis Kegiatan	TAHUN I											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan			*									
	a. Pertemuan dengan anggota penelitian			*									
	b. Menyiapkan perjanjian				*								
2	c. Menyiapkan sarana peneliti				*								
	Pelaksanaan Peneliti				*	*	*						
	a. pengumpulan data				*	*	*						
	b. Tabulasi data						*	*	*				
3	c. Pengolahan data							*	*	*	*		
	d. Interpretasi hasil pengolahan								*	*			
	Penyusunan Laporan												
	a. Me. buat laporan										*	*	*
4	b. Menjilid dan memperbanyak												*
	c. Seminar internal											*	
	Pengumpulan laporan												*

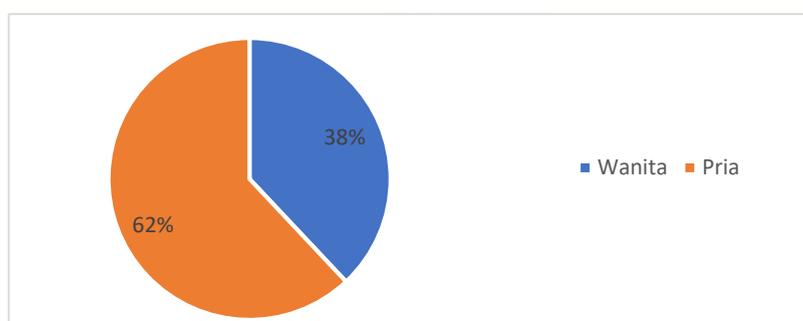
BAB VI

PEMBAHASAN

6.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini akan dibahas mengenai data yang diperoleh dalam penelitian. Sampel penelitian adalah Karyawan PLN UP3 Cempaka Putih yang berjumlah 100 karyawan. Sebagai analisis awal, akan terlebih dahulu dilakukan tinjauan mengenai karakteristik responden. Data mengenai karakteristik responden diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai karakteristik responden disajikan sebagai berikut.

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

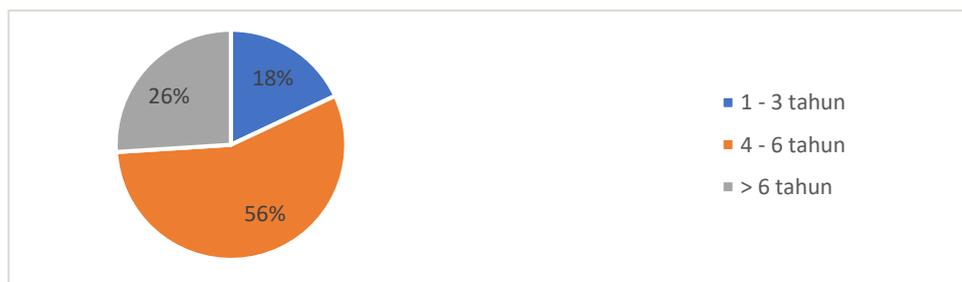


Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Gambar 6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik 6.1 diatas diketahui dari 100 responden yang menunjukkan mengisi kuesioner, responden wanita sebesar 62% dan responden pria memiliki persentase sebesar 38%. Dari grafik tersebut diketahui responden yang diteliti lebih banyak pria di PLN UP3 Cempaka Putih. Hal ini disebabkan karena karyawan laki – laki lebih cocok untuk bidang lapangan.

2. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Gambar 6.2 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja

Berdasarkan grafik 6.2 diatas diketahui bahwa dari 100 orang responden terdapat 26 orang PLN UP3 Cempaka Putih selama 2 – 6 tahun, 56 orang pegawai sudah bekerja 7 – 11 tahun dan 26 pegawai sudah bekerja lebih dari 12 tahun. Hal ini mengidentifikasi karyawan PLN UP3 Cempaka Putih mempunyai produktivitas yang tinggi pada tugasnya sebagai karyawan

6.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban responden tersebut valid atau tidak. Kriteria dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel. Nilai r tabel untuk penelitian ini dengan jumlah sampel 30 orang dan $\alpha = 5\%$ adalah 0,361. Jika r hitung $>$ r tabel (0,361) maka kuesioner dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid sebagai instrumen penelitian. Adapun hasil uji tersebut sebagai berikut (Sugiyono, 2007):

Tabel 6.1 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Nilai hitung r Tabel	Nilai r Tabel	Keterangan
Keselamatan Kerja (K3)				
1	Persediaan perlengkapan kerja yang cukup dapat mendukung terlaksananya pekerjaan dengan baik.	0,411	0,361	Valid
2	Pengamanan dan penyimpanan barang dalam perusahaan sudah sesuai dengan standar operasi prosedur	0,661	0,361	Valid
3	Kondisi suhu udara dalam ruangan kerja mendukung terlaksananya pekerjaan dengan baik	0,659	0,361	Valid
4	Sirkulasi udara disetiap ruangan kerja sudah memenuhi standar operasi prosedur	0,650	0,361	Valid
5	Perusahaan menyediakan penerangan yang cukup	0,659	0,361	Valid
6	Perusahaan mengontrol kondisi keadaan lampu penerangan secara berkala	0,568	0,361	Valid
7	Pengamanan peralatan kerja sudah sesuai dengan standar operasional prosedur keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan	0,659	0,361	Valid
8	Semua peralatan kerja dalam kondisi baik dan layak pakai sesuai standar operasional prosedur Keselamatan Kerja.	0,699	0,361	Valid
9	Ditempat anda bekerja memberikan jaminan kesehatan kepada setiap keryawan.	0,773	0,361	Valid
10	Pimpinan perusahaan selalu memberikan motivasi agar karyawan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya	0,659	0,361	Valid
Kompetensi Karyawan				

11	Saya yakin terhadap kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	0,654	0,361	Valid
12	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan keterampilan yang saya miliki	0,537	0,361	Valid
13	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan pengalaman yang saya miliki	0,566	0,361	Valid
14	Saya memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan rekan kerja	0,754	0,361	Valid
15	Saya mendapat penghargaan dari perusahaan jika saya menghasilkan kinerja yang baik	0,480	0,361	Valid
16	Saya berusaha menambah pengetahuan untuk meningkatkan kompetensi	0,870	0,361	Valid
17	Saya mampu berfikir analitis dalam menyelesaikan pekerjaan saya	0,729	0,361	Valid
18	Perusahaan selalu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk pengembangan kompetensi	0,497	0,361	Valid
Kepuasan Konsumen				
19	Pelanggan puas karena mudah memperoleh informasi dari Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayar	0,865	0,361	Valid
20	Pelanggan puas karena mudah dalam melakukan transaksi pembelian token atau pulsa	0,827	0,361	Valid
21	Pelanggan puas dengan mutu pelayanan yang diberikan Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayar	0,499	0,361	Valid
22	Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayar sigap dan tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	0,826	0,361	Valid
23	Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayar ramah saat memberikan pelayanan	0,685	0,361	Valid
24	Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan PT. PLN (Persero)	0,795	0,361	Valid
Produktivitas Kerja Karyawan				
25	Dalam perusahaan karyawan mengetahui karakteristik peralatan kerja yang disediakan.	0,657	0,361	Valid
26	Dalam perusahaan beban kerja yang diberikan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan dan keterampilan sehingga tidak dapat menimbulkan kecelakaan kerja.	0,652	0,361	Valid
27	Dalam Perusahaan setiap karyawan diharuskan menyelesaikan pekerjaan dan mencapai target kerja dengan waktu yang telah ditetapkan.	0,598	0,361	Valid
28	Dalam perusahaan setiap karyawan diharuskan mengikuti aturan yang telah ditetapkan agar target perusahaan tercapai.	0,803	0,361	Valid
29	Program-program yang disediakan perusahaan dapat meningkatkan semangat dan kualitas kerja karyawan	0,908	0,361	Valid
30	Dalam perusahaan karyawan yang bekerja dengan baik akan diberikan reward seperti bonus, komisi dll.	0,652	0,361	Valid
31	Dalam perusahaan selalu mengadakan pelatihan atau training kerja terhadap karyawan dengan waktu yang ditetapkan.	0,908	0,361	Valid

32	Dalam perusahaan setiap waktu akan mengadakan evaluasi/review pekerjaan terhadap karyawannya	0,915	0,361	Valid
33	Dalam perusahaan setiap karyawan di haruskan bekerja dengan teliti, cepat dan disiplin sehingga menghasilkan kualitas kerja yang baik	0,915	0,361	Valid
34	Dalam perusahaan setiap karyawan diharuskan menghasilkan kualitas dan kuantitas kerja yang maksimal.	0,908	0,361	Valid
35	Dalam Perusahaan setiap karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam tenggang waktu yang ditetapkan.	0,915	0,361	Valid
36	Dalam perusahaan setiap karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan anggaran biaya operasional setiap devisi yang sudah di tetapkan.	0,601	0,361	Valid

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

Tabel 6.2 Hasil pengujian Realibilitas

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X ₁ : Keselamatan Kerja (K3)	0,752	Reliabel
2	X ₂ : Kompetensi Karyawan	0,751	Reliabel
3	Z : Kepuasan Pelanggan	0,767	Reliabel
4	Y : Produktivitas Kerja Karyawan	0,744	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program statistik didapat bahwa hasil koefisien *Cronbach Alpha* untuk variabel Keselamatan Kerja lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,752, Kompetensi Karyawan lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,715, Kepuasan Pelanggan lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,767 dan Produktivitas Kerja Karyawan lebih besar dari 0,6 yaitu 0,744. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut reliabel ketika di uji.

3. Analisis Deskriptif Penelitian

Analisis deskriptif ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan dengan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan (Telasih, 2018). Angka indeks jawaban responden diperoleh dari hasil

hitungan tabulasi kuesioner responden dari masing-masing indikator variabel. Analisis indeks jawaban pervariabel ini bertujuan untuk mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian ini. Terutama mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis indeks yang menggambarkan responden atas item-item pernyataan yang diajukan. Teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 4 dan minimal 1, maka perhitungan indeks. Jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \{ (F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) \} / 4$$

Dimana :

F1 : Frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

F2 : Frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

F3 : Frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

F4 : Frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

Rentang jawaban pengisian dimensi pertanyaan setiap variabel yang diteliti, ditentukan dengan menggunakan kriteria tiga kotak (three box method). Berdasarkan jumlah sampel yang diteliti yaitu sebanyak 100 responden, dengan 4 pilihan skala likert maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\frac{100 \times 1}{4} = 25 \text{ (untuk nilai minimum)}$$

$$\frac{100 \times 4}{4} = 100 \text{ (untuk nilai maksimum)}$$

$$(100 - 25) : 3 = 25$$

Nilai minimum 25 dan nilai maksimum 100. Dengan kondisi ini, maka interval kelas di temukan dengan nilai maksimum dikurang dengan nilai minimum kemudian

dibagi 3 dan akan menghasilkan interval kelas sebesar 25. Kategori jawaban responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 6.3 Interpretasi Nilai Indeks

Nilai	Keterangan
25 – 45	Rendah
45 – 75	Sedang
75 – 100	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2020

3.1. Keselamatan Kerja

Variabel Keselamatan Kerja diukur melalui 10 pernyataan perhitungan nilai indeks dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6.4 Index Keselamatan Kerja (K3)

No	Pernyataan Keselamatan Kerja	Frekuensi Jawaban Responden					Indeks
		1	2	3	4	Jumlah	
		STS	TS	S	SS		
1	Persediaan perlengkapan kerja yang cukup dapat mendukung terlaksananya pekerjaan dengan baik.	0	0	50	50	350	87,5 Tinggi
2	Pengamanan dan penyimpanan barang dalam perusahaan sudah sesuai dengan standar operasi prosedur	0	7	63	30	323	80,75 Tinggi
3	Kondisi suhu udara dalam ruangan kerja mendukung terlaksananya pekerjaan dengan baik	0	11	59	30	319	79,75 Tinggi
4	Sirkulasi udara disetiap ruangan kerja sudah memenuhi standar operasi prosedur	0	7	54	39	332	83 Tinggi
5	Perusahaan menyediakan penerangan yang cukup	0	9	61	30	321	80,25 Tinggi
6	Perusahaan mengontrol kondisi keadaan lampu penerangan secara berkala	2	25	40	30	292	73 Sedang
7	Pengamanan peralatan kerja sudah sesuai dengan standar operasional prosedur keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan	7	22	42	29	293	73,25 Sedang
8	Semua peralatan kerja dalam kondisi baik dan layak pakai sesuai standar operasional prosedur Keselamatan Kerja.	1	4	43	52	346	86,5 Tinggi
9	Ditempat anda bekerja memberikan jaminan kesehatan kepada setiap karyawan.	1	8	42	49	339	84,75 Tinggi
10	Pimpinan perusahaan selalu memberikan motivasi agar karyawan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya	1	4	55	40	334	83,5 Tinggi
Rata – rata						897	89,7 Tinggi

3.2 Kompetensi Karyawan

Variabel Kompetensi Karyawan diukur melalui 8 pernyataan perhitungan nilai indeks dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6.5 Index Kompetensi Karyawan

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Indeks
		STS	TS	S	SS	Jumlah	
1.	Saya yakin terhadap kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	2	3	35	60	353	88,4 Tinggi
2.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan keterampilan yang saya miliki	4	22	39	35	305	76,25 Tinggi
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan pengalaman yang saya miliki	0	3	45	42	309	77,25 Tinggi
4.	Saya memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan rekan kerja	2	5	59	34	325	81,25 Tinggi
5.	Saya mendapat penghargaan dari perusahaan jika saya menghasilkan kinerja yang baik	0	13	41	46	333	83,25 Tinggi
6.	Saya berusaha menambah pengetahuan untuk meningkatkan kompetensi	1	6	39	54	346	86,5 Tinggi
7.	Saya mampu berfikir analitis dalam menyelesaikan pekerjaan saya	0	13	46	41	328	82 Tinggi
8.	Perusahaan selalu memberikan pelatihan kepada karyawan untuk pengembangan kompetensi	3	9	48	40	325	81,25 Tinggi
Rata-rata							86,25 Tinggi

3.3 Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan diukur melalui 6 pernyataan perhitungan nilai indeks dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6.6 Index Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Indeks
		STJ	TS	S	SS	Σ	
1	Pelanggan puas karena mudah memperoleh informasi dari Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayar	3	13	60	24	305	76,25 (tinggi)
2	Pelanggan puas karena mudah dalam melakukan transaksi pembelian token atau pulsa	2	36	40	22	282	79,5 (tinggi)
3	Pelanggan puas dengan mutu pelayanan yang diberikan Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayar	6	17	56	21	292	73 (sedang)
4	Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayar sigap	2	11	62	25	310	77,5

	dan tanggap terhadap penanganan komplain pelanggan						(tinggi)
5	Petugas Unit Pelayanan Listrik Prabayarrahmah saat memberikan pelayanan	2	12	60	26	310	77,5 (tinggi)
6	Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan PT. PLN (Persero)	10	31	41	18	267	66,75 (sedang)
	Rata-rata						83,33 (Tinggi)

3.4 Produktivitas Kerja Karyawan

Variabel Harga diukur melalui 12 pernyataan perhitungan nilai indeks dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6.7 Index Produktivitas Kerja Karyawan

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					
		1 STS	2 TS	3 S	4 SS	Total	Indeks
1	Dalam perusahaan karyawan mengetahui karakteristik peralatan kerja yang disediakan.	5	8	60	27	309	77,25 Tinggi
2	Dalam perusahaan beban kerja yang diberikan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan dan keterampilan sehingga tidak dapat menimbulkan kecelakaan kerja.	5	23	41	31	298	74,5 Sedang
3	Dalam Perusahaan setiap karyawan diharuskan menyelesaikan pekerjaan dan mencapai target kerja dengan waktu yang telah ditetapkan.	1	22	35	42	318	79,5 Tinggi
4	Dalam perusahaan setiap karyawan diharuskan mengikuti aturan yang telah ditetapkan agar target perusahaan tercapai.	3	14	51	32	312	78 Tinggi
5	Program-program yang disediakan perusahaan dapat meningkatkan semangat dan kualitas kerja karyawan	2	20	55	23	299	74,75 Sedang
6	Dalam perusahaan karyawan yang bekerja dengan baik akan diberikan reward seperti bonus, komisi dll.	0	21	56	23	302	75,5 Tinggi
7	Dalam perusahaan selalu mengadakan pelatihan atau training kerja terhadap keryawan dengan waktu yang ditetapkan.	2	11	48	39	324	81 Tinggi
8	Dalam perusahaan setiap waktu akan mengadakan evaluasi/review pekerjaan terhadap karyawannya	2	23	51	24	297	74,25 Sedang
9	Dalam perusahaan setiap karyawan di haruskan bekerja dengan teliti, cepat dan disiplin sehingga menghasilkan kualitas kerja yang baik	0	16	57	27	311	77,75 Tinggi

10	Dalam perusahaan setiap karyawan diharuskan menghasilkan kualitas dan kuantitas kerja yang maksimal.	3	23	40	35	309	77,25 Tinggi
11	Dalam Perusahaan setiap karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam tenggang waktu yang ditetapkan.	1	17	60	22	303	75,75
12	Dalam perusahaan setiap karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan anggaran biaya operasional setiap devisi yang sudah di tetapkan.	0	11	61	28	317	79,25 Tinggi
Rata-rata							91,75 Tinggi

6.4 Pengujian Hipotesis

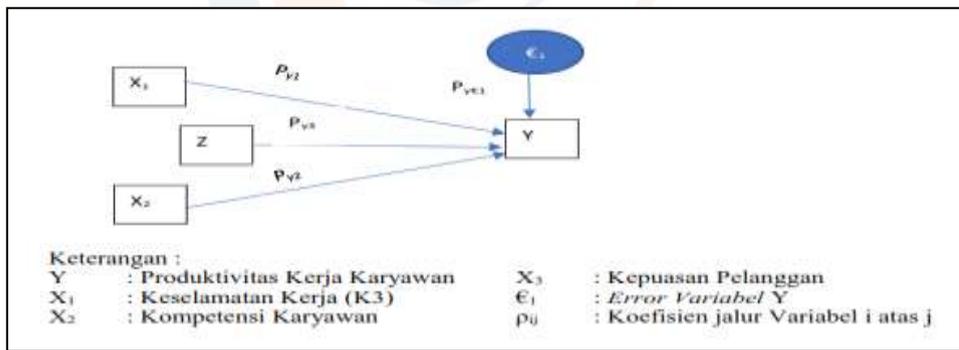
Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan hasil analisis yang diperoleh melalui Teknik statistika Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil digunakan untuk menguji apakah variable independent berpengaruh langsung secara positif terhadap variable dependen, dan juga menguji apakah variable independent (eksogen) berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap variable dependen (endogen) melalui variable independent lain (endogen). Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dilakukan dengan menggunakan Teknik Sobel Test.

Analisis Jalur dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama menganalisis pengaruh variable independent terhadap variable dependen didalam Struktur-1, sedangkan tahap kedua menganalisis pengaruh variable independent terhadap variable dependen di dalam Struktur-2.

1. Perhitungan Koefisien Jalur

a. Struktur-1

Struktur-1 adalah untuk menganalisis pengaruh langsung variable Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi Pegawai, Kepuasan Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Diagram Jalur Struktur-1 disajikan pada Gambar 6.1.



Gambar 6.1. Diagram Jalur Struktur-1

Berdasarkan output SPSS dapat diketahui koefisien jalur (ρ_{ij}) masing – masing regresi, yaitu *standardized coefficients* variable j atas i. Koefisien jalur regresi Produktivitas Kerja Karyawan atas Keselamatan Kerja (ρ_{y1}) = 0,011; koefisien jalur regresi produktivitas kerja karyawan atas kompetensi karyawan (ρ_{y2}) = 0,305; koefisien jalur regresi produktivitas kerja karyawan atas kepuasan pelanggan (ρ_{y3}) = 0,076; dan koefisien jalur produktivitas kerja karyawan atas error-1 ($\rho_{y\epsilon_1}$) = $\sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 357} = 0,100$. Dengan demikian berdasarkan rumus $Y = \rho_{y1}X_1 + \rho_{y2}X_2 + \rho_{y3}X_3 + \rho_{y\epsilon_1}\epsilon_1$ dapat diketahui persamaan regresi Struktur-1 : $Y = 0,011X_1 + 0,305X_2 + 0,076X_3 + 0,100\epsilon_1$.

Tabel 6.8.

Hasil Uji Regresi Keselamatan Kerja, Kompetensi Karyawan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22,969	5,058		4,541	,000
K3	,017	,159	,011	,107	,915
KK	,414	,164	,305	2,533	,013
Kepuasan	,127	,192	,076	,662	,510

a. Dependent Variable: Produktivitas

Sumber : Hasil Output Software Statistic, 2020

Tabel 6.9

Hasil Koefisien Determinasi Keselamatan Kerja, Kompetensi Karyawan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.357 ^a	.128	.100	4,01654

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, K3, KK

b. Dependent Variable: Produktivitas

Persamaan regresi Struktur-1 tersebut memiliki arti bahwa peningkatan Keselamatan Kerja (X_1) akan menyebabkan peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan (Y); peningkatan Kompetensi Karyawn (X_2) akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan (Y); dan peningkatan kepuasan pelanggan (Z) akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan (Y). Disamping itu persamaan regresi Struktur-1 menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan juga dipengaruhi oleh variable lain diluar model (ϵ_1). Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,357 yang tertera pada output spss menunjukkan bahwa kemampuan model Struktur-1 dalam menerangkan variasi variable deenden (produktivitas kerja karyawan) adalah sebesar 35,7%.

Output SPSS memperlihatkan angka $F_{hitung} = 4,684$ dan $Sig = 0,004$. Pada Struktur ini terdapat tiga variable independent dengan 100 responden, sehingga dapat diketahui $F_{tabel} = 2,72$. Dengan demikian berarti secara keselamatan kerja, kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan secara Bersama – sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig. = 0,000 < 0,05$.

Tabel 6.10

Hasil Uji F Keselamatan Kerja, Kompetensi Karyawan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	226.712	3	75.571	4.684	.004 ^b
	Residual	1548.728	96	16.133		
	Total	1775.440	99			

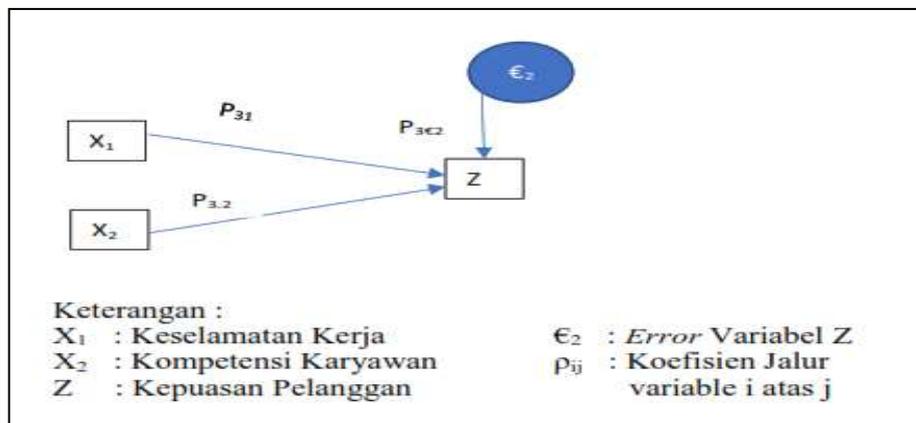
a. Dependent Variable: Produktivitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, K3, KK

Berdasarkan Output SPSS juga dapat diketahui t_{hitung} masing – masing regresi. Pada regresi produktivitas kerja karyawan atas keselamatan kerja, $t_{hitung} = 0,107$; regresi produktivitas kerja karyawan atas kompetensi karyawan, $t_{hitung} = 2,533$; dan regresi produktivitas kerja karyawan atas kepuasan pelanggan, $t_{hitung} = 0,662$. Besaran – besaran t_{hitung} ini selanjutnya akan digunakan dalam pengujian hipotesis statistic.

b. Struktur-2

Struktur-2 adalah untuk melakukan analisis pengaruh langsung variable keselamatan kerja dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS menghasilkan output regresi berdasarkan Gambar 6.2



Gambar 6.2. Diagram Jalur Struktur-2

Berdasarkan output SPSS dapat diketahui koefisien jalur (ρ_{ij}) masing – masing regresi. Koefisien jalur regresi kepuasan pelanggan atas keselamatan kerja (ρ_{31})

= 0,077; koefisien jalur regresi kepuasan pelanggan atas kompetensi karyawan (ρ_{y2}) = 0,517; dan koefisien jalur kepuasan pelanggan atas kompetensi karyawan Berdasarkan output SPSS dapat diketahui koefisien jalur (ρ_{ij}) masing – masing regresi. Koefisien regresi kepuasan pelanggan atas error-2 ($\rho_{y\epsilon_2}$) = $\sqrt{1 - R^2} = \sqrt{(1 - 0,553)} = 0,306$. Dengan demikian berdasarkan rumus $Z = \rho_{31}X_1 + \rho_{32}X_2 + \rho_{y3}Z + \rho_{3\epsilon_2}\epsilon_2$ dapat diketahui persamaan regresi Struktur-2, yaitu $Z = 0,077X_1 + 0,517X_2 + 0,306\epsilon_2$.

Tabel 6.11.

Hasil Uji Regresi Keselamatan Kerja, Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,244	2,639		1,608	,111
K3	,069	,084	,077	,828	,410
KK	,418	,075	,517	5,547	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 6.12

Hasil Koefisien Determinasi Keselamatan Kerja, Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,553 ^a	,306	,292	2,12308

a. Predictors: (Constant), KK, K3

b. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan regresi Struktur-2 tersebut memiliki arti bahwa peningkatan keselamatan kerja (X_1) akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan (Z); dan peningkatan kompetensi karyawan (X_2) akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan (Z). Disamping itu persamaan regresi Struktur-2 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh variable lain diluar model (ϵ_2). Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,306 yang tertera pada output SPSS menunjukkan bahwa kemampuan model dalam

menerangkan variasi variable dependen (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 30,6%.

Output SPSS memperlihatkan angka $F_{hitung} = 21,396$ dan $Sig. = 0,000$. Pada struktur ini terdapat dua variable independent dengan 100 responden, sehingga dapat diketahui $F_{tabel} = 3,11$. Dengan demikian berarti keselamatan kerja dan kompetensi karyawan secara Bersama – sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig. = 0,000 < 0,05$.

Berdasarkan output SPSS juga dapat diketahui t_{hitung} masing – masing regresi. Pada regresi kepuasan pelanggan atas keselamatan kerja, $t_{hitung} = 0,77$; dan regresi kepuasan pelanggan atas kompetensi karyawan, $t_{hitung} = 0,517$. Besaran t_{hitung} ini selanjutnya akan digunakan dalam pengujian hipotesis statistik

Tabel 6.13

Hasil Uji F Keselamatan Kerja, Kompetensi Karyawan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	192,886	2	96,443	21,396	.000 ^b
Residual	437,224	97	4,507		
Total	630,110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), KK, K3

c. Struktur Lengkap

Hasil analisis Struktur-1 dan Struktur-2 menunjukkan bahwa kekuatan pengaruh tidak langsung keselamatan kerja terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja adalah sebesar $(\rho_{31}) (\rho_{y3}) = (0,077) (0,076) = 0,006$. Dengan demikian pengaruh keselamatan kerja terhadap produktivitas kerja secara total yang langsung dan tidak langsung adalah $\rho_{y1} + (\rho_{31}) (\rho_{y3}) = 0,011 + 0,006 = 0,017$. Begitu pula pengaruh kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan pelanggan adalah sebesar $(\rho_{32}) (\rho_{y3}) = (0,517) (0,076) = 0,039$. Dengan demikian pengaruh kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja secara total yang langsung dan tidak langsung adalah $\rho_{y2} + (\rho_{32}) (\rho_{y3}) = 0,305 + 0,039 = 0,344$.

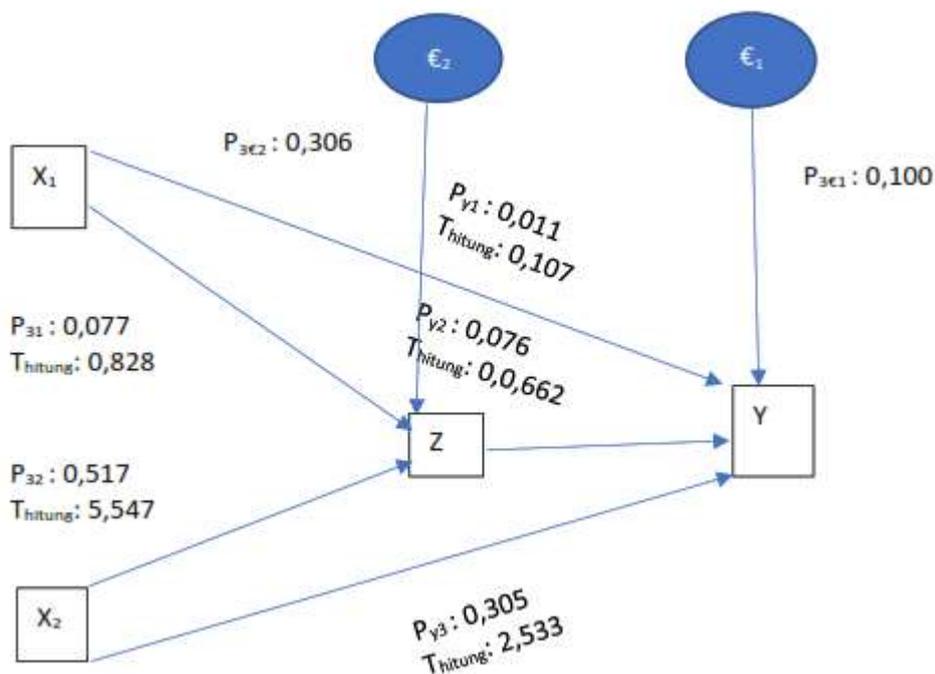
Analisis terhadap Struktur 1 dan Struktur 2 juga memperlihatkan bahwa Keselamatan Kerja (K3) dan Kompetensi Pegawai masing – masing mempengaruhi produktivitas kerja karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Dengan adanya Kepuasan pelanggan sebagai variable intervening didalam konstelasi hubungan pengaruh antara keselamatan kerja (K3) dengan produktivitas kerja karyawan, pengaruh keselamatan kerja (k3) terhadap produktivitas kerja karyawan menjadi semakin kuat. Hal yang sama juga terjadi didalam konstelasi hubungan pengaruh antara kompetensi karyawan dengan produktivitas kerja karyawan. Posisi kepuasan pelanggan sebagai variable intervening telah memperkuat pengaruh kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Rangkuman pengaruh masing – masing variable independent terhadap variable dependen adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh keselamatan kerja (k3) terhadap produktivitas kerja karyawan secara total yang langsung dan yang tidak langsung melalui kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,017;
2. Pengaruh Kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan secara total yang langsung dan tidak langsung melalui kepuasan pelanggan adalah 0,344
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan secara langsung terhadap produktivitas kerja karyawan adalah 0,076.

Dengan kata lain dapat diketahui bahwa kekuatan pengaruh variable independent terhadap variable dependen (produktivitas kerja karyawan) yang paling tinggi adalah kompetensi karyawan, kepuasan pelanggan berpengaruh menengah, sedangkan yang paling rendah adalah keselamatan kerja.

Konstelasi hubungan pengaruh keselamatan kerja (K3), kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan terhadap produktivitas kerja karyawan disajikan secara lengkap dalam bentuk diagram jalur pada Gambar 6.3



Tabel 6.14

Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
$X_1 \rightarrow Z$	0,077	-	0,077
$X_2 \rightarrow Z$	0,517	-	0,517
$X_1 \rightarrow Y$	0,011	-	0,011
$X_2 \rightarrow Y$	0,305	-	0,305
$Z \rightarrow Y$	0,076	-	0,076
$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$	-	0,515	0,515
$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$	-	0,657	0,657

6.2 Uji Hipotesis

Hasil analisis jalur selanjutnya digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang meliputi (1) Pengaruh langsung Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi Karyawan dan Kepuasan Pelanggan masing – masing terhadap produktivitas kerja karyawan, (2) Pengaruh langsung keselamatan kerja (K3) dan kompetensi karyawan masing – masing terhadap kepuasan pelanggan; dan (3) pengaruh tidak langsung keselamatan kerja (K3) dan kompetensi karyawan masing – masing terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh Keselamatan Kerja (K3) terhadap produktivitas kerja karyawan

$$H_0 : \beta_{y1} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{y1} > 0$$

Berdasarkan output SPSS di peroleh besaran ρ_{y1} : 0,11; t_{hitung} : 0,107; dan Sig 0,915. Pada Struktur 1 terdapat empat variable yang diteliti, maka berdasarkan Tabel-t dapat diperoleh nilai t_{tabel} 1,661. Dengan demikian maka H_0 diterima, karena Sig $>$ 0,05 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa keselamatan kerja (K3) berpengaruh tidak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

b. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

$$H_0 : \beta_{y2} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{y2} > 0$$

Berdasarkan output spss diperoleh besaran ρ_{y2} : 0,305; t_{hitung} :2,533; dan Sig. 0.013. Pada Struktur 1 terdapat empat variable yang diteliti, maka berdasarkan Tabel-t dapat diperoleh nilai t_{tabel} 1,661. Dengan demikian maka H_0 ditolah, karena Sig. $<$ 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan

c. Kepuasan Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

$$H_0 : \beta_{y3} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{y3} > 0$$

Berdasarkan output SPSS diperoleh besaran ρ_{y3} : 0,076; t_{hitung} :0,662; dan Sig. 0.510. Pada Struktur 1 terdapat empat variable yang diteliti, maka berdasarkan Tabel-t dapat diperoleh nilai t_{tabel} 1,661. Dengan demikian maka H_0 diterima, karena Sig. $>$ 0,05 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh langsung tidak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan

d. Pengaruh Keselamatan Kerja (K3) terhadap Kepuasan Pelanggan

$$H_0 : \beta_{31} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{31} > 0$$

Berdasarkan output SPSS diperoleh besaran ρ_{31} : 0,077; t_{hitung} :0,828; dan Sig. 0.410. Pada Struktur 2 terdapat tiga variable yang diteliti, maka berdasarkan Tabel-t dapat diperoleh nilai t_{tabel} 1,661. Dengan demikian maka H_0 diterima, karena Sig. $>$ 0,05 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa keselamatan kerja (K3) berpengaruh langsung tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan

e. **Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan**

$$H_0 : \beta_{32} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{32} > 0$$

Berdasarkan output SPSS diperoleh $\rho_{32} : 0,517$ $t_{hitung} : 5,547$; dan Sig. 0.000. Pada Struktur 2 terdapat tiga variable yang diteliti, maka berdasarkan Tabel-t dapat diperoleh nilai $t_{tabel} 1,661$. Dengan demikian maka H_0 ditolak, karena Sig. $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

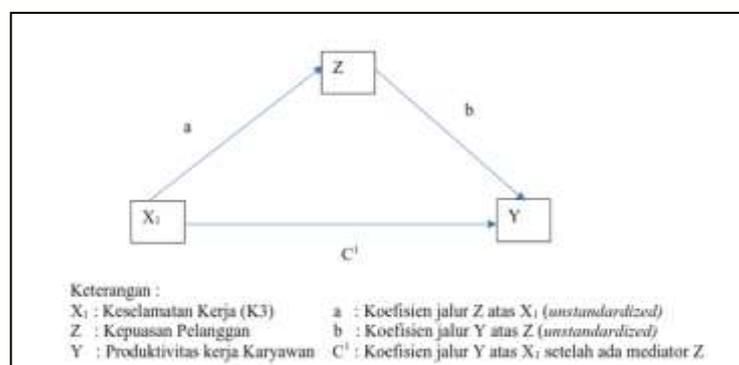
f. **Pengaruh Keselamatan Kerja (K3) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan**

Hipotesis statistic yang diuji adalah :

$$H_0 : \beta_{y3} \beta_{31} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{y3} \beta_{31} > 0$$

Untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung dengan Sobel Test terlebih dahulu menghitung besaran Z berdasarkan koefisien jalur (*unstandardized*) dan *standard error of estimation* (JR et al., 2010) *Unstandardized coefficient* dan *standard error of estimation* regresi kepuasan pelanggan atas keselamatan kerja (K3) dan regresi produktivitas kerja karyawan atas kepuasan pelanggan ada pada sub struktur 1 dan sub struktur 2. Sedangkan diagram pengaruh keselamatan kerja (K3) terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar 6.4. Jika besaran Z lebih besar dari pada 1,96 berarti keselamatan kerja (K3) berpengaruh tidak langsung terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan (Hayes, 2018)



Gambar 6.4 Diagram Pengaruh Keselamatan Kerja (K3) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan

Besaran Z dihitung dengan rumus :

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{(b^2 SEa^2) + (a^2 SEb^2)}}$$

dimana :

SE_a: *Standard Error of Estimation* pengaruh X terhadap Y

SE_b: *Standard Error of Estimation* pengaruh Y terhadap Z

$$Z = \frac{(0,069)(0,127)}{\sqrt{(0,127^2 \cdot 0,084^2) + (0,069^2 \cdot 0,192^2)}} = 0,515$$

Besaran $Z = 0,515 > 0,076$, maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keselamatan kerja (K3) berpengaruh tidak langsung terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

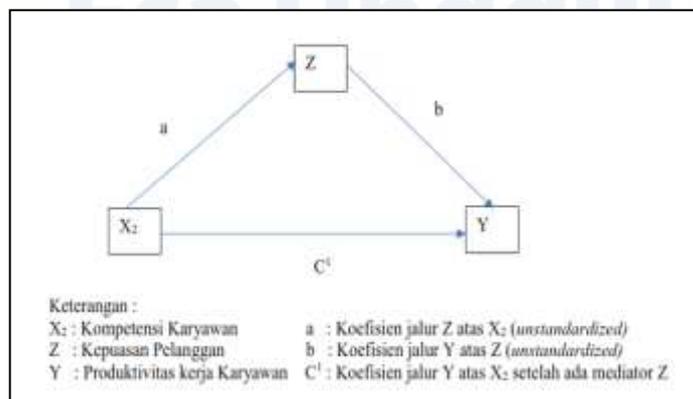
g. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan

Hipotesis statistic yang diuji adalah :

H₀ : $\beta_{y3} \beta_{32} \leq 0$

H₁ : $\beta_{y3} \beta_{32} > 0$

Untuk menghitung besaran Z digunakan *unstandardized coefficient* dan *standard error of estimation* regresi kepuasan pelanggan atas kompetensi karyawan dan regresi produktivitas kerja karyawan atas kepuasan pelanggan. Diagram pengaruh kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan disajikan di gambar 6.5



Gambar 6.5 Diagram Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan

Besaran Z dihitung dengan rumus :

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{(b^2 SEa^2) + (a^2 SEb^2)}}$$

dimana :

SE_a: Standard Error of Estimation pengaruh X terhadap Y

SE_b: Standard Error of Estimation pengaruh Y terhadap Z

$$z = \frac{(0,418)(0,127)}{\sqrt{(0,127^2 \cdot 0,075^2) + (0,418^2 \cdot 0,192^2)}} = 0,657$$

Besaran $Z = 0,657 > 0,076$, maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh tidak langsung terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian seluruh hipotesis tersebut diatas disajikan rangkumannya pada Tabel 6.14 dan Tabel 6.15.

Tabel 6.14 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Pengaruh Langsung	Hipotesis Statistik	Sig	t _{hitung}	t _{tabel}	Keputusan
X ₁ terhadap Y	H₀ : $\beta_{y1} \leq 0$ H₁ : $\beta_{y1} > 0$	0,915 (> 0,05)	0,107	1,661	H ₀ diterima (X ₁ berpengaruh tidak signifikan terhadap Y)
X ₂ terhadap Y	H₀ : $\beta_{y2} \leq 0$ H₁ : $\beta_{y2} > 0$	0,013 (< 0,05)	2,533	1,661	H ₀ ditolak (X ₂ berpengaruh positif signifikan terhadap Y)
Z terhadap Y	H₀ : $\beta_{y3} \leq 0$ H₁ : $\beta_{y3} > 0$	0,510 (> 0,05)	0,662	1,661	H ₀ diterima (Z berpengaruh tidak signifikan terhadap Y)
X ₁ terhadap Z	H₀ : $\beta_{31} \leq 0$ H₁ : $\beta_{31} > 0$	0,410 (> 0,05)	0,828	1,661	H ₀ diterima (X ₁ berpengaruh tidak signifikan terhadap Z)
X ₂ terhadap Z	H₀ : $\beta_{32} \leq 0$ H₁ : $\beta_{32} > 0$	0,000 (< 0,05)	5,547	1,661	H ₀ ditolak (X ₂ berpengaruh positif signifikan terhadap Z)

Tabel 6.15 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh Tidak Langsung	Hipotesis Statistik	Z	Keputusan
X ₁ terhadap Y melalui Z	H₀ : $\beta_{y3} \beta_{31} \leq 0$ H₁ : $\beta_{y3} \beta_{31} > 0$	0,515 (> 0,076)	H ₀ ditolak (X ₁ berpengaruh terhadap Y melalui Z)
X ₂ terhadap Y melalui Z	H₀ : $\beta_{y3} \beta_{32} \leq 0$ H₁ : $\beta_{y3} \beta_{32} > 0$	0,657 (> 0,076)	H ₀ ditolak (X ₂ berpengaruh terhadap Y melalui Z)

6.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menjelaskan secara kuantitatif bahwa keselamatan kerja (K3), kompetensi karyawan, dan kepuasan pelanggan masing – masing berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, serta keselamatan kerja (K3) dan kompetensi karyawan masing – masing berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan juga berpengaruh tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan pelanggan. Dengan demikian maka produktivitas kerja karyawan dapat diperkuat dengan cara meningkatkan keselamatan kerja (K3), kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan.

Keselamatan kerja, kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan masing – masing memiliki kekuatan pengaruh yang berbeda – beda terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh paling tinggi, kepuasan pelanggan berpengaruh menengah dan yang paling rendah adalah keselamatan kerja (K3). Kekuatan pengaruh kompetensi karyawan yang paling tinggi sesuai dengan teori bahwa kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Disamping itu kompetensi karyawan Bersama – sama dengan keselamatan kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan disamping secara langsung juga tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Pengaruh langsung kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja lebih besar dari pada pengaruh langsung keselamatan kerja (K3), dan pengaruh langsung kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan juga lebih besar dari pada pengaruh keselamatan kerja (K3). Oleh sebab itu kompetensi karyawan berpengaruh paling kuat terhadap produktivitas kerja karyawan.

Kompetensi karyawan memperkuat kepuasan pelanggan, karena kompetensi memberi landasan terhadap kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Namun demikian adalah manusiawi jika setiap karyawan selalu memiliki keinginan untuk memberikan kepada pelanggan rasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan PT. PLN (Persero). Oleh sebab itu maka kekuatan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap produktivitas kerja karyawan lebih rendah dari pada kekuatan pengaruh kompetensi karyawan. Sementara itu keselamatan kerja yang berpengaruh paling kecil terhadap produktivitas kerja karyawan sejalan dengan definisi keselamatan kerja yang pada dasarnya adalah suatu program yang dibuat pekerja maupun pengusaha

sebagai upaya mencegah timbulnya kecelakaan dan penyakit akibat kerja dengan cara mengenali hal – hal yang berpotensi menimbulkan kecelakaan dan penyakit akibat kerja serta tindakan antisipatif apabila terjadi kecelakaan dan penyakit akibat kerja.

Upaya meningkatkan variable independent yaitu Keselamatan kerja (K3), kompetensi karyawan, dan kepuasan pelanggan didasarkan pada pertimbangan kondisi masing – masing variable independent tersebut. Kondisi variable independent diketahui dengan mengukur indicator – indicator didalam masing – masing variable. Dengan pengukuran tersebut maka dapat diketahui seberapa besar kontribusi setiap indicator terhadap kondisi variable yang dimaksud.

Pengukuran terhadap variable keselamatan kerja menunjukkan hasil bahwa kontribusi terbesar terhadap keselamatan kerja berasal dari keadaan tempat lingkungan kerja, kontribusi menengah adalah kondisi fisik dan mental pegawai, dan yang paling kecil adalah pengaturan penerangan. Kontribusi keadaan tempat lingkungan kerja yang paling besar ini sesuai dengan model penelitian dimana para karyawan itu sendiri juga akan memberi kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian keselamatan kerja dari keadaan tempat lingkungan kerja menjadi paling tinggi, karena didukung oleh kepuasan dari pelanggan yang juga dihasilkan oleh kompetensi karyawan. Hal ini juga mengakibatkan keadaan tempat lingkungan kerja lebih tinggi dari pada kondisi fisik dan mental pegawai dengan selisih skor rerata yang relative kecil. Sedangkan pengaturan penerangan adalah paling rendah yang sangat boleh jadi akibat pengaruh pengaruh lampu yang cukup terang dan juga pengaruh pengaturan udara serta pengaruh pemakaian peralatan kerja yang tidak mungkin sepenuhnya dihilangkan.

Pengaruh terhadap variable kompetensi karyawan berdasarkan indicator menunjukkan hasil bahwa kontribusi terbesar terhadap kompetensi karyawan berasal dari kompetensi intelektual, kontribusi menengah adalah kompetensi emosional dan yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Kontribusi kompetensi intelektual terhadap permasalahan kompetensi karyawan yang paling besar ini sangat boleh jadi karena karyawan diharuskan menguasai bidang pekerjaan dan memiliki keahlian dalam bidang pekerjaannya. Dengan demikian penguasaan pekerjaan diharapkan para karyawan memiliki kompetensi yang baik pula. Hal mana sesuai dengan hasil penelitian bahwa kompetensi emosional karyawan memiliki kontribusi lebih rendah dari pada kompetensi intelektual terhadap permasalahan kompetensi karyawan.

Sedangkan kompetensi sosial tidak lain adalah perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk pengembangan kompetensi menjadi sangat dilematis antara mengikuti

kompetensi sosial berhadapan dengan kepentingan pribadi. Kondisi ini adalah yang paling sulit. Oleh karena itu adalah wajar jika kontribusinya terhadap kompetensi karyawan yang paling rendah.

Pada model penelitian variable kepuasan pelanggan merupakan *intervening variable* pengaruh keselamatan kerja dan kompetensi karyawan masing – masing terhadap produktivitas kerja karyawan. Secara kuantitatif ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa keberadaan kepuasan pelanggan sebagai *intervening variable* telah memperkuat pengaruh kelelahan kerja dan kompetensi karyawan masing – masing terhadap produktivitas kerja karyawan. Dengan adanya kepuasan pelanggan sebagai *intervening variable*, terdapat dua jalur pengaruh keselamatan kerja dan kompetensi karyawan masing – masing terhadap produktivitas kerja karyawan, yaitu jalur pengaruh langsung dan jalur pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu maka pengaruh masing – masing keselamatan kerja dan kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan menjadi semakin kuat.

Pengukuran terhadap variable kepuasan pelanggan berdasarkan indikator menunjukkan hasil bahwa kontribusi terbesar terhadap kepuasan pelanggan berasal dari kemudahan mendapatkan service yang sesuai, kontribusi menengah adalah kualitas jasa atau service, dan yang paling kecil adalah kepuasan secara keseluruhan melalui survei. Kontribusi kepuasan pelanggan berasal dari kemudahan mendapatkan service yang sesuai yang paling besar ini sangat mungkin karena kepuasan secara personal. Hal itu sesuai dengan selisih skor antara kepuasan pelanggan berasal dari kemudahan mendapatkan service dengan skor kualitas jasa atau service. Kekuatan kualitas jasa atau service karyawan membangun kepercayaan yang cukup besar. Kualitas jasa atau service membangun kepuasan kearah tujuan kebaikan bagi bersama – sama. Hal itu sesuai dengan selisih skor antara kepuasan pelanggan berasal dari kemudahan mendapatkan service yang sesuai dengan kualitas jasa atau service yang cukup besar. Kualitas Jasa atau service membangun kepuasan karyawan secara keseluruhan melalui survei. Indikator ini lebih menunjukan pada kepuasan pelanggan dalam keselamatan kerja sementara responden penelitian ini adalah para karyawan PT PLN dan pelanggan PT PLN UPC3 Cembaka Putih. Oleh sebab itu maka selisih antara kualitas jasa atau service dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan melalui survei cukup besar.

Uraian pembahasan diatas adalah pemaknaan atas pernyataan – pernyataan kuantitatif yang diperoleh secara empiric tentang pengaruh keselamatan kerja, kompetensi karyawan, dan kepuasan pelanggan terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil

penelitian empiric tersebut merupakan justifikasi koherensi dari teori – teori yang mendasarinya.

Adapun kaitannya dengan kerangka pikir penelitian, pembahasan tentang pengaruh keselamatan kerja, kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan terhadap produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Keselamatan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Berbagai teori dan hasil penelitian yang relevan telah memperlihatkan bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Keselamatan kerja yang efektif dalam hal ini keadaan tempat lingkungan kerja, akan mampu menumbuhkan produktivitas kerja para karyawan terhadap kepentingan organisasi. Dengan kata lain mampu memperkuat hubungan antara lingkungan kerja yang dengan sendirikan akan memaksimalkan produktivitas kerja karyawan. Hubungan antara lingkungan kerja terhadap kepentingan organisasi yang menguat tidak lain adalah hubungan kerja dengan pimpinan, hubungan kerja dengan antar bagian dan hubungan kerja dengan rekan sekerja semakin terintegrasi dengan nilai – nilai organisasi. Produktivitas kerja karyawan merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. (Sutrisno, 2014a)

Produktivitas kerja merupakan sua-tu konsep yang menunjukkan adanya kaitan output dengan input yang dibutuhkan se-orang tenaga kerja untuk menghasilkan produk. Pengukuran produktivitas dilakukan dengan melihat jumlah output yang dihasil-kan oleh setiap pekerja selama sebulan. Produktivitas kerja merupakan suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktivitas menyangkut masalah akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh di dalam proses produksi. Dalam hal ini tidak terlepas dengan efisiensi dan efektivitas. Berbicara tentang produktivitas tidak dapat terlepas dari kedua hal tersebut. Efisiensi diukur dengan rasio output dan input. Atau dengan kata lain mengukur efi-siensi memerlukan identifikasi dari hasil kinerja.(A. Tyas, 2011) Keselamatan kerja adalah perlindungan karyawan dari luka-luka yang disebabkan oleh kecelakaan yang terkait dengan pekerjaan. Resiko keselamatan merupakan aspek-aspek dari lingkungan kerja yang dapat menyebabkan kebakaran,

ketakutan aliran listrik, terpotong, luka memar, keseleo, patah tulang, kerugian alat tubuh, penglihatan dan pendengaran. Kesehatan kerja adalah kebebasan dari kekerasan fisik. Resiko kesehatan merupakan faktor-faktor dalam lingkungan kerja yang bekerja melebihi periode waktu yang ditentukan, lingkungan yang dapat membuat stres emosi atau gangguan fisik. (Saputra, 2017). Keselamatan dan Kesehatan (K3) adalah suatu program yang dibuat pekerja maupun pengusaha sebagai upaya mencegah timbulnya kecelakaan dan penyakit akibat kerja dengan cara mengenali hal-hal yang berpotensi menimbulkan kecelakaan dan penyakit akibat kerja serta tindakan antisipatif apabila terjadi kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Tujuan dari dibuatnya program K3 adalah untuk mengurangi biaya perusahaan apabila timbul kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Keselamatan kerja merupakan hal yang harus dipertimbangkan terlebih dahulu oleh para pekerja, terutama pekerjaan yang memang pada dasarnya memiliki tingkat resiko kecelakaan yang amat tinggi. Saat ini keselamatan kerja telah menjadi hal yang dipermasalahkan yang banyak menyita berbagai organisasi karena mencakup permasalahan segi kemanusiaan, biaya dan manfaat ekonomi, aspek hukum, pertanggungjawaban serta citra organisasi itu sendiri. (A. Tyas, 2011)

Penjelasan di atas merupakan justifikasi teoritik bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengaruh tersebut juga terbukti secara empiric didalam hasil beberapa penelitian yang sebagaimana telah dikemukakan. Demikian pula penelitian ini juga telah menghasilkan bukti empiric berdasarkan hasil analisis statistik bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil uji signifikansi terhadap data numerik yang diperoleh dari sampel menunjukkan bahwa hasil analisis dapat digunakan untuk menduga parameter populasi yakni pengaruh variable keselamatan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil analisis yang dinyatakan secara kuantitatif pada persamaan regresi Struktur 1 membuktikan bahwa peningkatan keselamatan kerja akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Sehubungan dengan itu, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah memperkuat serta memperkukuh teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan.

2. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Berdasarkan berbagai teori didalam khazanah ilmu pengetahuan, dalam penelitian ini disintesis konstruk kompetensi karyawan sebagai tingkat kompetensi intelektual terhadap kompetensi karyawan yang telah ditetapkan sebagai standar untuk menentukan kompetensi dari masing – masing karyawan. Kompetensi intelektual terhadap kompetensi karyawan mengisyaratkan bahwa keberadaan karyawan di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas tugasnya memiliki landasan kompetensi intelektual yang kuat. Dalam perspektif perilaku organisasi dapat dikatakan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Pernyataan ini juga didasarkan pada teori yang dikemukakan bahwa kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal – hal yang orang bisa lakukan dengan baik, pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang dimuka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. (Sutrisno, 2014a). Menurut Sedarmayanti, (2017) Kompetensi bisa dianalogikan seperti “gunung es” dimana keterampilan dan pengetahuan membentuk puncaknya yang berada diatas air. Bagian di bawah permukaan air tidak terlihat mata, namun menjadi fondasi dan memiliki pengaruh terhadap bentuk bagian yang berada diatas air. Peran sosial dan citra diri berada pada bagian “sadar” seseorang, sedangkan motif seseorang berada pada alam “bawah sadarnya.

Didalam organisasi PT PLN UP3 Cempaka Putih, kompetensi karyawan adalah kompetensi yang tidak hanya ditujukan pada kepentingan organisasi, tetapi juga pada kepentingan bersama. Oleh sebab itu maka dapat dikatakan bahwa secara teoritik kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengaruh tersebut juga terbukti secara empiric didalam hasil beberapa penelitian yang relevan sebagaimana telah dikemukakan. Demikian pula penelitian ini juga telah menghasilkan bukti empiric berdasarkan hasil analisis statistika data numerik yang diperoleh dari sampel menunjukkan bahwa hasil analisis dapat digunakan untuk menduga parameter populasi yakni pengaruh variable kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil analisis yang dinyatakan secara kuantitatif pada persamaan regresi Struktur 1 membuktikan bahwa peningkatan kompetensi karyawan akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Sehubungan dengan itu, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah memperkuat serta memperkukuh teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan.

3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Produktivitas kerja Karyawan

Dalam perspektif perilaku organisasi, baik produktivitas kerja karyawan maupun kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologi kejiwaan karyawan tentang keberadaan dan pelaksanaan tugas – tugas organisasi. Kepuasan pelanggan menentukan seberapa puas konsumen terhadap kerja dan pelayanan dari karyawan. Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting untuk mencapai loyalitas konsumen, karena itu apabila tetap ingin bertahan atau bahkan memenangkan persaingan, perusahaan harus berorientasi pada pemenuhan dan keinginan konsumen. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kepercayaan. Faktor selanjutnya adalah brand image. Menciptakan brand image akan menguntungkan bagi perusahaan karena konsumen mengenal perusahaan serta produk atau jasa kita. (Ari Anggarani Winandi Prasetyoning Tyas & Kenny, 2016)

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2011). Menurut Tohardi dalam Sutrisno (2009), mengemukakan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.

Penjelasan diatas merupakan justifikasi teoritik bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengaruh tersebut juga terbukti secara empiric didalam hasil beberapa penelitian yang relevan sebagaimana telah dikemukakan. Demikian pula penelitian ini juga telah menghasilkan bukti empiric berdasarkan hasil analisis statistika bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil uji regresi dan signifikansi terhadap data numerik yang diperoleh dari sampel menunjukkan bahwa hasil analisis dapat digunakan untuk menduga parameter populasi yakni pengaruh variable kepuasan

pelanggan terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil analisis yang dinyatakan secara kuantitatif pada persamaan regresi Struktur 1 membuktikan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Sehubungan dengan itu, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah memperkuat serta memperkokoh teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan.

4. Pengaruh Keselamatan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2011) Menurut Mangkunegara (2011). “keselamatan kerja menunjukkan pada kondisi yang aman atau selamat dari penderitaan, kerusakan atau kerugian di tempat kerja”.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting untuk mencapai loyalitas konsumen, karena itu apabila tetap ingin bertahan atau bahkan memenangkan persaingan, perusahaan harus berorientasi pada pemenuhan dan keinginan konsumen. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kepercayaan. Faktor selanjutnya adalah brand image. Menciptakan brand image akan menguntungkan bagi perusahaan karena konsumen mengenal perusahaan serta produk atau jasa kita. (Ari Anggarani Winandi Prasetyoning Tyas & Kenny, 2016)

Keselamatan kerja menurut Mondy dan Noe dalam Saputra (2017) adalah perlindungan karyawan dari luka-luka yang disebabkan oleh kecelakaan yang terkait dengan pekerjaan. Resiko keselamatan merupakan aspek-aspek dari lingkungan kerja yang dapat menyebabkan kebakaran, ketakutan aliran listrik, terpotong, luka memar, keseleo, patah tulang, kerugian alat tubuh, penglihatan dan pendengaran. Kesehatan kerja adalah kebebasan dari kekerasan fisik. Resiko kesehatan merupakan faktor-faktor dalam lingkungan kerja yang bekerja melebihi periode waktu yang ditentukan, lingkungan yang dapat membuat stres emosi atau gangguan fisik.

Penjelasan di atas merupakan justifikasi teoritik bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh tersebut juga terbukti secara empiric didalam hasil beberapa penelitian yang

relevan sebagaimana telah dikemukakan. Demikian pula penelitian ini juga telah menghasilkan bukti empiric berdasarkan hasil analisis statistika bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji regresi dan signifikansi terhadap data numerik yang diperoleh dari sampel menunjukkan bahwa hasil analisis dapat digunakan untuk menduga parameter populasi yakni pengaruh variable keselamatan kerja terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis yang dinyatakan secara kuantitatif pada persamaan regresi Struktur 2 membuktikan bahwa peningkatan keselamatan kerja akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Sehubungan dengan itu, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah memperkuat serta memperkuat teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Didalam penelitian ini kompetensi karyawan secara konseptual didefinisikan sebagai suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. (Vazirani, 2010). Keterampilan adalah hal – hal yang orang bisa lakukan dengan baik, pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang dimuka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai – nilai orang itu. (Sutrisno, 2014) Berdasarkan definisi tersebut berarti semakin tinggi tingkat kompetensi karyawan maka semakin intelek dan kuat pengetahuan yang ada didalam kompetensi karyawan. Keputusan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan atau tidak didasarkan pada pertimbangan bahwa perbuatan tersebut dilakukan dengan cara dan untuk meraih tujuan yang sesuai dengan kompetensi intelektualnya. Pertimbangan yang demikian itu dengan sendirinya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan muncul akibat adanya penyelesaian pekerjaan yang dikerjakan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2011). Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting untuk mencapai loyalitas konsumen, karena itu apabila tetap ingin bertahan atau bahkan

memenangkan persaingan, perusahaan harus berorientasi pada pemenuhan dan keinginan konsumen. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kepercayaan. Faktor selanjutnya adalah brand image. Menciptakan brand image akan menguntungkan bagi perusahaan karena konsumen mengenal perusahaan serta produk atau jasa kita. (Ari Anggarani Winandi Prasetyoning Tyas & Kenny, 2016) Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kompetensi berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penjelasan di atas merupakan justifikasi teoritik bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh tersebut juga terbukti secara empiric didalam hasil beberapa penelitian yang relevan sebagaimana telah dikemukakan. Demikian pula penelitian ini juga telah menghasilkan bukti empiric berdasarkan hasil analisis statistika bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji regresi dan signifikansi terhadap data numerik yang diperoleh dari sampel menunjukkan bahwa hasil analisis dapat digunakan untuk menduga parameter populasi yakni pengaruh variable kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis yang dinyatakan secara kuantitatif pada persamaan regresi Struktur 2 membuktikan bahwa peningkatan kompetensi karyawan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Sehubungan dengan itu, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah memperkuat serta memperkukuh teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

6. Pengaruh Keselamatan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan dan juga terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan itu sendiri juga berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengaruh langsung secara positif keselamatan kerja terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap produktivitas kerja karyawan sesuai dengan berbagai teori didalam khazanah ilmu perilaku organisasi yang juga didukung secara empiric oleh berbagai penelitian. Berdasarkan logika *silogisme* maka dapat disimpulkan bahwa keselamatan kerja

berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, analisis statistika terhadap struktur 1 dan struktur 2 menghasilkan bukti empiric bahwa keselamatan kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Dengan Teknik sobel test dapat terbukti secara kuantitatif bahwa keselamatan kerja berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

Sehubungan dengan itu, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah memperkuat serta memperkuat teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa keselamatan kerja berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

7. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui Kepuasan Pelanggan

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan dan juga kepuasan pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan itu sendiri juga berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengaruh langsung secara positif kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap produktivitas kerja karyawan sesuai dengan berbagai teori di dalam khazanah ilmu perilaku organisasi yang juga didukung secara empiric oleh berbagai penelitian. Berdasarkan logika *silogisme* maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, analisis statistika terhadap struktur 1 dan struktur 2 menghasilkan bukti empiric bahwa kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Dengan Teknik sobel test dapat terbukti secara kuantitatif bahwa kompetensi karyawan berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

Sehubungan dengan itu, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah memperkuat serta memperkuat teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa kompetensi karyawan berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kepuasan pelanggan.

BAB VII

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan hasil analisis yang telah dikemukakan didalam penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Keselamatan Kerja berpengaruh langsung secara positif tidak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih. Kesimpulan ini berarti bahwa peningkatan keselamatan kerja akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan namun lebih kecil peningkatannya.
2. Kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih. Kesimpulan ini berarti bahwa peningkatan kompetensi karyawan akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung secara positif tidak signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih. Kesimpulan ini berarti bahwa peningkatan kepuasan pelanggan akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan namun lebih kecil peningkatannya.
4. Keselamatan Kerja berpengaruh langsung secara positif tidak signifikan terhadap Kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Cempaka Putih. Kesimpulan ini berarti bahwa peningkatan keselamatan kerja akan meningkatkan kepuasan pelanggan namun lebih kecil peningkatannya.
5. Kompetensi karyawan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Cempaka Putih. Kesimpulan ini berarti bahwa peningkatan kompetensi karyawan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan.
6. Keselamatan Kerja berpengaruh tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih melalui Kepuasan Pelanggan. Kesimpulan ini berarti bahwa peningkatan keselamatan kerja akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih melalui Kepuasan pelanggan.
7. Kompetensi Karyawan berpengaruh tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih melalui Kepuasan Pelanggan. Kesimpulan ini berarti bahwa peningkatan kompetensi

karyawan akan menyebabkan peningkatan produktivitas kerja karyawan PT. PLN UP3 Cempaka Putih melalui Kepuasan pelanggan.

B. Implikasi

Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian, dapat diperoleh berbagai implikasi sebagai berikut :

1. Secara umum berdasarkan skor rerata, produktivitas kerja karyawan di PT. PLN Cempaka Putih dalam kondisi yang kuat. Namun demikian upaya peningkatan masih perlu dilakukan terutama untuk skor dibawah kelas interval rerata. Disamping itu, upaya memelihara dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan adalah sebuah proses terus menerus tanpa henti, karena adanya pengaruh yang dapat mendegradasi produktivitas kerja karyawan akan selalu ada dan tidak akan pernah usai Pengaruh globalisasi dapat diperkirakan akan terus berlangsung bahkan semakin menguat. Selain itu, kepuasan pelanggan yang secara alamiah selalu ada didalam pekerjaan saja juga merupakan salah satu faktor yang dapat memperlemah produktivitas kerja karyawan.
2. Upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan data dilakukan dengan meningkatkan keselamatan kerja, kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan penelitian tentang tingkat kekuatan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, upaya meningkatkan kompetensi karyawan hendaknya menjadi prioritas utama, karena variable ini berpengaruh paling kuat. Dengan menempatkan peningkatan kompetensi karyawan sebagai prioritas utama dapat diharapkan upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan akan dapat lebih efektif dari pada diprioritaskan pada variable yang berpengaruh lebih kecil yakni kepuasan pelanggan dan keselamatan kerja. Namun demikian tentu tidak berarti mengabaikan peningkatan kepuasan pelanggan dan keselamatan kerja. Kepuasan pelanggan tetap perlu ditingkatkan, tetapi sebagai prioritas kedua dan keselamatan kerja sebagai prioritas ketiga.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keselamatan kerja di PT. PLN UP3 Cempaka Putih memperoleh kontribusi terbesar dari keadaan tempat lingkungan kerja, kontribusi menengah adalah pengaturan peneragnagan dan kontribusi terkecil adalah kondisi fisik dan mental karyawan. Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja karyawan, upaya peningkatan keselamatan

kerja di PT. PLN UP3 Cempaka Putih akan efektif memperkuat produktivitas kerja karyawan jika keadaan tempat lingkungan kerja menjadi prioritas utama sasaran peningkatan keselamatan kerja. Prioritas kedua adalah pengaturan penerangan dan prioritas ketiga adalah kondisi fisik dan mental karyawan.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di PT. PLN UP3 Cempaka Putih memperoleh kontribusi terbesar dari kompetensi intelektual terhadap permasalahan kompetensi karyawan, kontribusi menengah adalah kompetensi sosial sedangkan terkecil adalah kompetensi emosional. Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja karyawan, upaya peningkatan kompetensi karyawan di PT. PLN UP3 Cempaka Putih akan efektif memperkuat produktivitas kerja karyawan jika konsistensi penerapan sasaran peningkatan kompetensi Intelektual menjadi prioritas utama. Prioritas kedua adalah kompetensi sosial dalam menerapkan kompetensi karyawan dan prioritas ketiga adalah kompetensi emosional terhadap permasalahan kompetensi karyawan.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Cempaka Putih memperoleh kontribusi terbesar dari kualitas jasa atau service dan kualitas produk, kontribusi menengah adalah kemudahan dalam mendapatkan service yang sesuai prosedur, dan yang terkecil adalah kemampuan secara keseluruhan melalui survei. Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja karyawan, upaya peningkatan kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Cempaka Putih akan efektif memperkuat produktivitas kerja karyawan jika kualitas jasa atau service dan kualitas produk menjadi prioritas utama sasaran peningkatan kepuasan pelanggan. Prioritas kedua adalah kemudahan dalam mendapatkan service yang sesuai prosedur, dan ketiga adalah kemampuan secara keseluruhan melalui survei. Keberhasilan meningkatkan kepuasan pelanggan sangat penting bagi peningkatan produktivitas kerja karyawan. Kepuasan pelanggan yang kuat sekaligus akan menambah kekuatan pengaruh keselamatan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Demikian pula, kepuasan pelanggan yang kuat sekaligus juga menambah kekuatan pengaruh kompetensi karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan.

C. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi di atas, maka peneliti mengajukan rekomendasi sebagai berikut :

1. Produktivitas Kerja Karyawan di PT. PLN UP3 Cempaka Putih hendaknya ditingkatkan dengan cara memperkuat keselamatan kerja, kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan. Upaya memperkuat Kompetensi karyawan sebagai prioritas utama, prioritas kedua adalah memperkuat kepuasan pelanggan dan ketiga memperkuat keselamatan kerja. Sedangkan untuk memperkuat kompetensi karyawan, prioritas utama adalah kompetensi intelektual, kedua kompetensi sosial dan ketiga kompetensi emosional terhadap kompetensi karyawan. Prioritas pertama upaya memperkuat keselamatan kerja adalah keadaan tempat lingkungan kerja, kedua Pengaturan penerangan dan ketiga kondisi fisik dan mental karyawan.
2. Untuk melaksanakan rekomendasi tersebut para karyawan di PT. PLN UP3 Cempaka Putih hendaknya secara terus menerus meningkatkan keselamatan kerjanya dengan memperhatikan keadaan tempat lingkungan kerja yang baik. Dengan keadaan tempat lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan sekaligus kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan yang kuat juga akan memperkuat produktivitas kerja karyawan. Bersamaan dengan itu para karyawan itu sendiri hendaknya juga secara terus menerus meningkatkan kompetensi intelektual sebagaimana telah ditentukan ketika mengikuti proses recruitment. Kompetensi intelektual yang baik tentang kompetensi karyawan diharapkan akan memerdalam afeksi yang kemudian muncul dalam bentuk konasi yang kuat pula. Kompetensi karyawan yang kuat akan memperkuat produktivitas kerja karyawan dan sekaligus kepuasan pelanggan. Untuk melaksanakan rekomendasi tersebut, berbagai langkah tindak yang dapat dilakukan oleh pimpinan PT. PLN UP3 Cempaka Putih sesuai peran, fungsi dan tanggung jawan dan kewenangan masing – masing.

Disamping rekomendasi yang telah dikemukakan diatas, peneliti menyadari adanya berbagai keterbatasan didalam penelitian ini. Oleh sebab itu penelitian terhadap produktivitas kerja karyawan PT. PLN ini hanya dilakukan terhadap karyawan yang berada di PT. PLN UP3 Cempaka Putih. Selain itu juga dipahami bahwa produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak sekali

variable didalam organisasi, tetapi didalam penelitian ini variable yang mempengaruhi terbatas pada variable keselamatan kerja, kompetensi karyawan dan kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan itu untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan cakupan variable dan jumlah responden yang lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. The Guilford Press.
- JR, J. F. H., Black, W. C., J.Babin, B., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Seventh ed). Pearson Prentice Hall.
- Junaidi, J. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 15(1), 33. <https://doi.org/10.30996/dia.v15i1.1828>
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
http://www.ghbook.ir/index.php?name=option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chckhashk=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component
- Nofriyanti, E., & Kuswantoro, A. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi, Disiplin Pegawai, dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3). <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35005>
- Saputra, A. A. (2017). Pengaruh Program Kesehatan dan Keselamatan Kerja K3 terhadap Produktivitas Kerja pada PT.PLN (Persero) Cabang Pinrang. In *Repository Univ. Alauddin Makassar*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refi.
- Sedarmayanti. (2017a). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia "Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja* (cetakan ke). Bandung. <https://www.oreilly.com/library/view/designing-data-intensive-applications/9781491903063/%0Ahttp://shop.oreilly.com/product/0636920032175.do%0Ahttps://www.packtpub.com/web-development/getting-started-webrtc%0Ahttps://www.oreilly.com/library/view/getting-s>
- Sedarmayanti. (2017b). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia "Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja* (Cetakan ke). Refika Aditama.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis* (Vol. 67, Issue 6). CV Alfabeta. <https://doi.org/10.1590/s1809-98232013000400007>
- Sutrisno. (2014a). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Pernada Media Group.

- Telasih, I. A. (2018). *Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tjiptono, F. (2001). *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial*. Bumi Aksara. <http://www.helpa-prometheus.gr/διαγνωστικές-εξετάσεις-για-τον-καρκί/>
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Bisnis*. Bumi Aksara.
- Tyas, A. (2011). Pentingnya Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Forum Ilmiah*, 8(3), 217–223.
- Tyas, Ari Anggarani Winadi Prasetyoning, & Nurhasanah, N. (2019). Model Keterkaitan Lingkungan Kerja, Kompetensi, terhadap Keterikatan Kerja melalui Self Efficacy di Balitbang Kementerian Hukum dan HAM RI. *Forum Manajemen Indonesia*.
- Tyas, Ari Anggarani Winadi Prasetyoning, Tippe, S., & Sutanto, S. (2020). Effect Of Organizational Culture, Employee Competency on Self Efficacy and Employee Engagement in Human Resources Development Agency (BPSDM) Ministry of Law and Human Rights Republic of Indonesian. *International Conference on Ummah: Digital Innovation, Humanities and Economy (ICU: DIHEc)*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4051445>
- Tyas, Ari Anggarani Winandi Prasetyoning, & Kenny, A. (2016). Pengaruh Service Quality dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke di Jakarta). *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 79542.
- Vazirani, N. (2010). Review Paper Competencies and Competency Model-A Brief overview of its Development and Application Self-Concepts. *Journal Of Management*, 7(August), 121–131.

LAMPIRAN I - DUKUNGAN TERHADAP PELAKSANAAN PENELITIAN

Penelitian akan dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul (UEU).

1.1. Laboratorium

- Laboratorium Komputer Ekonomi Universitas Esa Unggul.

1.2. Peralatan Utama

No.	Macam Alat	Lokasi	Kegunaan
1.	Komputer PC	UEU	Komputasi
2.	Printer	UEU	Mencetak
3	Software Eviews & STATA	UEU	Mengolah data

1.3. Keterangan Tambahan : Tidak ada.

**LAMPIRAN II - SUSUNAN ORGANISASI TIM PENELITI/PELAKSANA DAN
PEMBAGIAN TUGAS**

Susunan Organisasi Tim Peneliti/Pelaksana dan Pembagian Tugas

No	Nama/NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu Jam/Minggu	Uraian Tugas
1	Ari Anggarani / 0303037503	Universitas Esa Unggul	Akuntansi	2 1 2 5 5 5	<ul style="list-style-type: none"> - Mengkoordinir tugas-tugas ketua dan anggota peneliti - Menyiapkan perijinan penelitian baik internal maupun eksternal - Menyiapkan sarana penelitian - Mengumpulkan data-data penelitian - Mengolah data - Menyusun laporan penelitian
2	Nina Nurhasanah / 0325107804	Universitas Esa Unggul	Akuntansi	5 5 5	<ul style="list-style-type: none"> - Mengumpulkan data-data penelitian - Mengolah data - Menyusun laporan penelitian

LAMPIRAN III

FORMAT BIODATA KETUA DAN ANGGOTA PENELITI

A. Identitas Diri

1	Fullname	Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas, SE, MM
2	Sex	Female
3	Academic Qualification	Lektor
4	NIP/NIK	201030159
5	Place and Date of Birth	Jakarta, March 3 th , 1975
6	E-mail	ari.anggarani@esaunggul.ac.id ari.anggarani@gmail.com
7	Phone Number	081291173211
8	Teaching	Basic Management Basic Business Business Rearch Operational Management Communication Management Human Resource Management Perekonomian Indonesia Seminar Manajemen Manajemen Kualitas

A. Academic Qualifications

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	STIE Kampus Ungu	Pascasarjana Universitas Bhayangkara	Program Doktorat Universitas Negeri Jakarta
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen	Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia
Tahun Masuk-Lulus	2004	2009	2016
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Analisis Kesejahteraan Karyawan dalam Kaitannya dengan Prestasi Kerja pada Universitas XYZ	Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, Leverage, dan Economic Value Added (EVA) Terhadap Return Saham pada Perusahaan yang Tergabung dalam Saham Food and Beverages di Bursa Efek Indonesia Periode 2003 – 2007	Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi Pegawai terhadap Self Efficacy dan Keterikatan Pegawai di Kementerian Hukum Dan HAM RI

Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Anselmus Habin, MM	Agustian Zen, Ph.D	Prof. Syarifudin Tipe, M.Si Dr. Slamet Sutanto, MM
--------------------------	-------------------------	--------------------	---

Courses	Description
<i>Training of Trainer</i> SAP01 – SAP Overview	Basic course for business consultants, which is an obligatory level for all SAP trainings regardless of the specific module.
<i>Monsoon SIM Business Simulation Game by Monsoon Academy</i> (ERP)	<ul style="list-style-type: none"> - Business and economy fundamentals - Business operational management - Enterprise Resource Planning (ERP) - Logistics and Supply Chain Management (SCM)

B. Professional Qualifications

Position	Description	Year
Member	FMI (Forum Manajemen Indonesia)	2014-now
Member	ADI (Asosiasi Dosen Indonesia)	2016-now
Member	ISEI (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia)	2015-now

C. Academic Career and Position

Position	Description
Head of LPPM	Research of Lecture and Community Service Institute 2015 - 2016
Secretary of LPPM	Research of Lecture and Community Service Institute 2013 - 2014

D. Research

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2013	Model Persaingan, Perilaku dan Performa dasar Industri Perbankan Indonesia Berbasis CR-4 Serta CAMEL untuk perolehan Informasi Fundamental bagi Publik (Anggota ke 2)	DIKTI	40.000.000
2	2013	Pengaruh Pembinaan Manajemen Usaha terhadap Kinerja Usaha Mitra Binaan BUMN (Studi Kasus Program Pembinaan Kemitraan PT. Jasamarga) (Anggota ke-3)	DIKTI	40.650.000
3	2014	Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada TPA Kecamatan Pulogadung (Anggota ke -2)	DIKTI	50.000.000
4	2014	PERANCANGAN MODEL DAN STRATEGI LOYALITAS	DIKTI	50.000.000

		PELANGGAN PADA INDUSTRI JASA DI INDONESIA (Anggota ke-1)		
5	2015	Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan ETAP untuk Menunjang Proses Bisnis pada Koperasi Simpan Pinjam (Anggota ke-1)	DIKTI	74.000.000
6	2015	Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui Pembangunan Album Elektronik (Ketua)	DIKTI	65.000.000
7	2016	Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui Pembangunan Album Elektronik (Ketua) Tahun ke dua	DIKTI	55.000.000
8	2017	Pengembangan Metode Analisis Rekayasa Kebutuhan Berorientasi pada TUjuan Meningkatkan Kualitas E-Dagang (Ketua) Tahun Pertama	DIKTI	95.000.000
9	2018	MODEL PEMBENTUKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN BERBASIS MENTAL ACCOUNTING PADA INDUSTRI DOC (Day Old Chiken) DI INDONESIA (Anggota ke II)	DIKTI	95.000.000
10	2020	MODEL PEMBENTUKAN CUSTOMER LOYALTY BERDASARKAN CUSTOMER SATISFACTION PADA INDUSTRI TRANSPORTASI BERBASIS E-COMMERCE DI INDONESIA	DIKTI	818,327,500

E. Publication

Title of Publication	Publication Name	Link of Publication	Year	Indexed
The Influence of the Work Environment on Work Attachment through Self-Efficacy in the Balitbang of the Indonesian Ministry of Law and Human Rights	International Journal of Psychosocial Rehabilitation	https://www.psychosocial.com/article/PR200424/25981/10.37200/IJPR/V24I1/PR200424	2020	Scopus
Menulis Cerdas Menggunakan Media Sosial sebagai Sarana Literasi Sekolah di SMPN 191 Jakarta Barat	Jurnal Abdimas	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php	2019	Google Scholar
Pengaruh Kepercayaan,	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php	2019	Google

Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kemudahan Pada Situs Jual Beli Online		ul.ac.id/index.php/Eko/article/view/2764		Scholar
Qualitative requirements analysis process in organization goal-oriented requirements engineering (OGORE) for E-commerce development	IT Convergence and Security	https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-981-10-6451-7_37	2017	Scopus
Pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta (Studi Kasus pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke	Jurnal Ekonomi	https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1621	2016	Google Scholar
Pembekalan Pengetahuan tentang Identifikasi Jenis Ular Berbisa dan Tidak Berbisa serta Cara Penanganannya di Yayasan AL Wathoniyah 19 Cakung Jakarta Timur	Jurnal Pengabdian Masyarakat Abdimas	https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php	2015	Google Scholar
Product Quality And Price Perception Buying Decision Againts Salonpas Pain Relief Patch In Hypermart Daan Mogot West Jakarta	Journal of Management and Business	http://www.journalmabis.org/mabis/article/view/308	2015	Google Scholar
Penguatan sektor UMKM sebagai strategi menghadapi MEA 2015	Jurnal Ekonomi	https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1046	2014	Google Scholar
Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada TPA Kecamatan Pulogadung	Jurnal Riset Akuntansi	https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jira/article/view/1961	2014	Google Scholar
Analisis Sikap dan Perilaku Konsumen terhadap Produk Handphone Blackberry	Jurnal Ekonomi	https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1022	2013	Google Scholar
Pengaruh Harga dan Fitur Handphone Blackberry terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Study Kasus Mahasiswa	Jurnal Ekonomi	https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1038	2013	Google Scholar

Universitas Esa Unggul Angkatan 2010 Reguler Aktif)				
Dampak Krisis Keuangan Global terhadap Industri Properti di Indonesia	Forum Ilmiah	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1038	2012	GoOgle Sholar
Pentingnya Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1038	2011	Google Scholar
Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, Leverage dan Economic Value Added Terhadap Return Saham pada Saham Food and Beverages di Bursa Efek Indonesia	Jurnal Ekonomi	https://digilib.esaunggul.ac.id/2213/UEU-Journal-2213-Ari-Anggarani-pengaruh-rasio-likuiditas-aktivitas-profitabilitas-leverage-dan-economic-value-added-terhadap-return-saham-pada-saham-food-and-beverages-di-bursa-efek-indonesia.pdf	2010	Google Scholar
Implikasi Country Risk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Suatu Negara “Iklim Investasi di Indonesia”	Forum Ilmiah	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Forumil/article/view/748	2010	Google Scholar

F. Proceeding

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Effect Of Organizational Culter, Employee Competency on Self Efficacy and Employee Engagement in Human Resources Development Agency (BPSDM) Ministry of Law and Human Riht Indonesia	International Conference on Ummah: Digital Innovation, Humanities and Economy (ICU: DIHEc)	https://zenodo.org/record/4051446/10.5281/zenodo.4051445	2020	Google Scholar
Model Keterkaitan Lingkungan Kerja, Kompetensi, terhadap Keterikatan Kerja Melalui Self Efficacy di Balitbang Kementrian Hukum dan HAM RI	Forum Manajemen Indonesia	https://scholar.google.co.id/citations?hl=id&user=90gGfAUAAAAJ&view_op=list_works&sortby=title#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Did%26user%3D90gGfAUAAAAJ%26sortby%3Dt	2019	Google Scholar

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
		itle%26citation_for_view%3D90gGfAUAAA AJ%3A86PQX7AUzd4C%26tzom%3D-420		
Model Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kemudahan Pada Situs Jual Beli Online	Forum Manajemen Indonesia 10 th at Palembang	https://drive.google.com/file/d/1cg8k-eeOAwSio0T1tiY-SuwnJ5P3YbbK/view	2018	Google Scholar
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Kerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Wenang Permai Sentosa di Manado)	Forum Manajemen Indonesia 9 th at Palembang	https://drive.google.com/file/d/1KVF_Tt3aJlP1BfCkeEBVGzjbFuBjVOVq/view	2017	Google Scholar
Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT.Arena Agro Andalan Plant Sanggau	Forum Manajemen Indonesia 8, Palu, Sulawesi Tengah	https://drive.google.com/file/d/1zAzWBCLmgTLkeJBsP9N2IKqzd-JTur-X/view	2016	Google Scholar
The Influence Of The Charismatic Leadership Style and Work Motivation On Job Satisfaction (Case Study AT PT .XYZ)	International Confrence of Organizational Innovation Beijing	https://drive.google.com/file/d/0B16q9zKIbLZ-TndySGVCVV9RWTQ/view	2016	Google Shcolar
Media Information Management of Snake Through an Electronic Album Development	International Conference on Economic, Business and Social Sciences (ICEBUS)	https://scholar.google.co.id/citations?hl=id&user=90gGfAUAAA AJ&view_op=list_works&sortby=title#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Did%26user%3D90gGfAUAAA AJ%26sortby%3Dtitle%26citation_for_view%3D90gGfAUAAA AJ%3A86PQX7AUzd4C%26tzom%3D-420	2016	Google Scholar
Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui Pembangunan Album Elektronik	Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call for Papers UNISBANK (SENDI_U), Semarang, Jawa Tengah	https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/3302	2015	Google Scholar
Pengaruh Kepemilikan	Proceedings Book Seminar dan	https://scholar.google.co.id/citations?hl=id&u	2015	Google Scholar

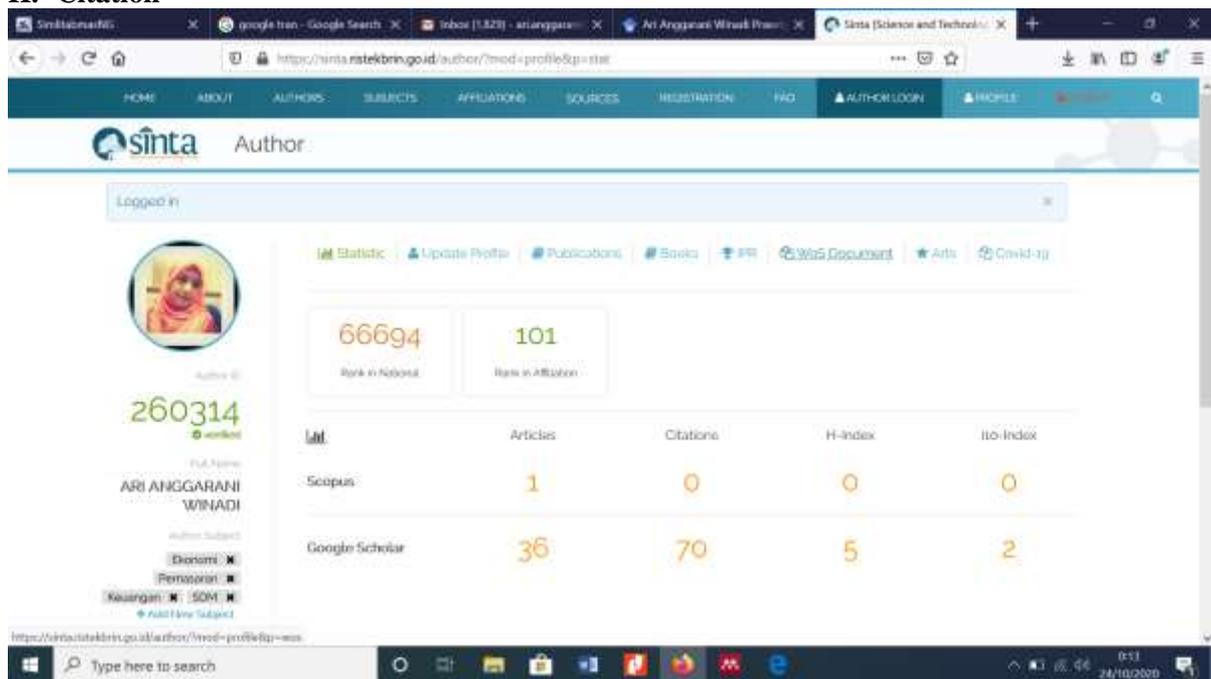
Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Manajerial terhadap Earning Response Coefficient dengan Corporate Social Responsibility Disclosure sebagai Variabel Intervening pada Industri Pertambangan	Konferensi Nasional	ser=90gGfAUAAAJ&view_op=list_works&sortby=title#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Did%26user%3D90gGfAUAAAJ%26sortby%3Dtitle%26citation_for_view%3D90gGfAUAAAJ%3A86PQX7AUzd4C%26tzom%3D-420		
<i>The Influence of the Use Celebrity Endorser - Iwan Fals on Purchasing Decisions Top Coffee</i>	The 2 nd International Conference on Business and Economics, Universitas Andalas, Padang, Sumatera Barat	https://scholar.google.com/citations?user=ZOGAaWcAAAAJ&hl=en#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Den%26user%3DZOGAaWcAAAAJ%26citation_for_view%3DZOGAaWcAAAAJ%3AULOm3_A8WrAC%26tzom%3D-420	2014	Google Scholar
Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Pengguna Handphone MEREK Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi)	Forum Manajemen Indonesia 6, Entrepreneurial Management, Medan, Sumatera Utara.	https://drive.google.com/file/d/0B40EG7mb_y-aY3czakVBSW9uV00/view	2014	Google Scholar

G. HKI

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	Manajemen Media Informasi Hewan Reptil (Ular) Melalui Pembangunan Album Eketronik	2017	Buku	EC00201700388
2	Pengembangan Metode Analisa Rekayasa Kebutuhan Berorientasi Pada Tujuan Untuk Meningkatkan Kualitas E-Dagang	2018	Buku	Nomor Paten EC00201801464

3	MODEL KETERKAITAN KEPERCAYAAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEMUDAHAN PADA SITUS JUAL BELI ONLINE	2019	Buku	EC00200940280
---	---	------	------	---------------

H. Citation

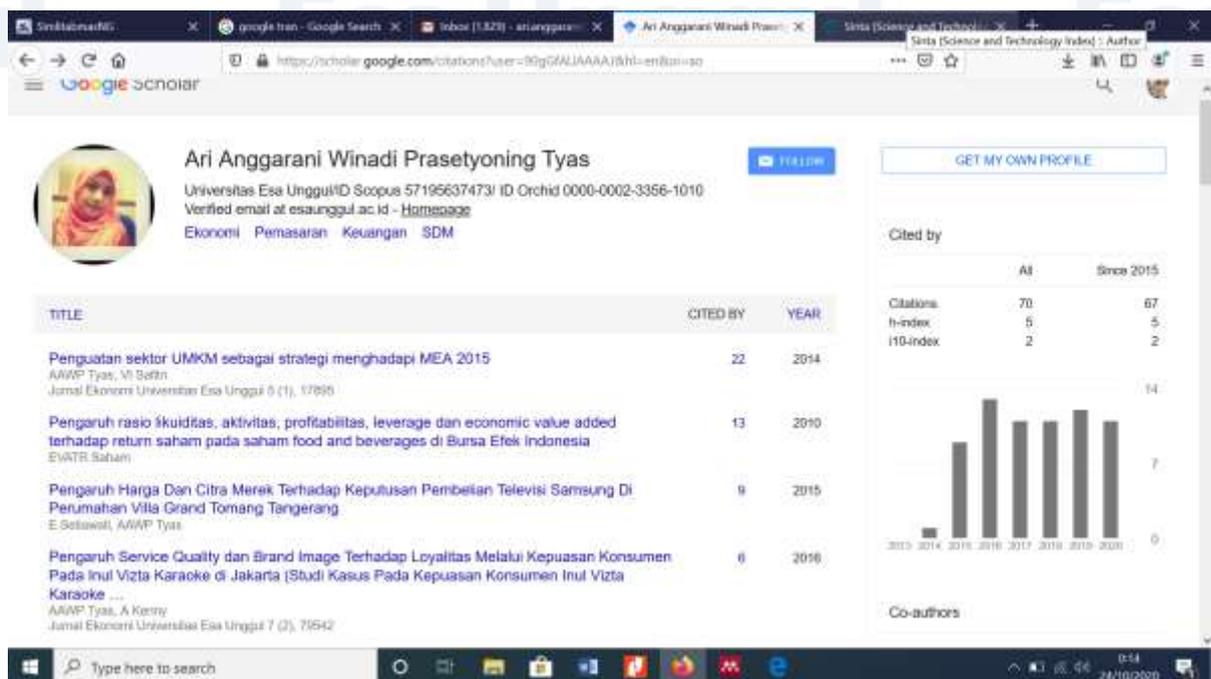


The screenshot shows the Sinta Author Profile for Ari Anggarani Winadi. The profile includes a profile picture, a name, and a subject area. Key statistics are displayed:

- Rank in Author: 66694
- Rank in Affiliation: 101
- Workload: 260314

Below these statistics is a table comparing metrics across different databases:

	Articles	Citations	H-index	I10-index
Scopus	1	0	0	0
Google Scholar	36	70	5	2



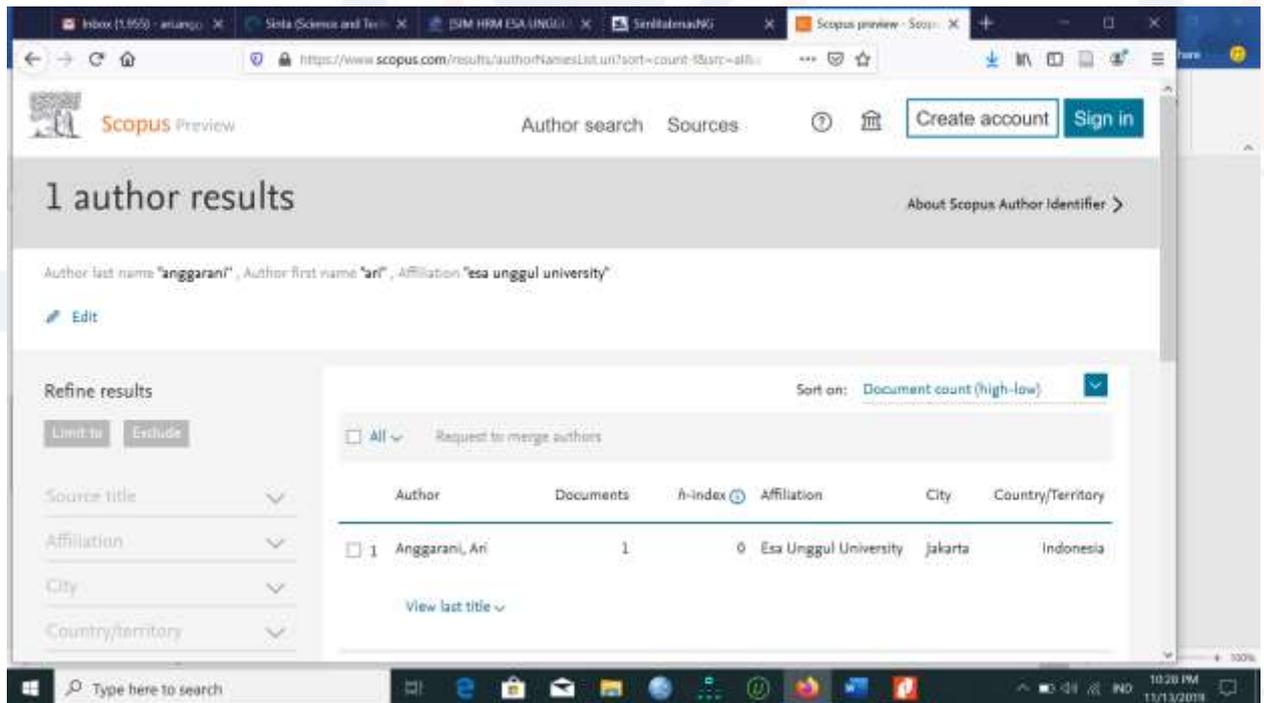
The screenshot shows the Google Scholar Citation Profile for Ari Anggarani Winadi. The profile includes a profile picture, name, affiliation, and a list of cited works. A table on the right shows citation statistics:

	All	Since 2015
Citations	70	67
h-index	5	5
I10-index	2	2

Below the table is a bar chart showing the number of citations per year from 2015 to 2020. The y-axis ranges from 0 to 14. The x-axis shows the years 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, and 2020. The bars show citation counts of approximately 1, 13, 14, 13, 13, and 13 respectively.

The list of cited works includes:

- Penguatan sektor UMKM sebagai strategi menghadapi MEA 2015** (2014)
- Pengaruh rasio likuiditas, aktivitas, profitabilitas, leverage dan economic value added terhadap return saham pada saham food and beverages di Bursa Efek Indonesia** (2010)
- Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Televisi Samsung Di Perumahan Vila Grand Tomang Tangerang** (2015)
- Pengaruh Service Quality dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke ...)** (2016)



Jakarta, November 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ari Anggarani".

Ari Anggarani WPT, SE, MM

I. ANGGOTA PENELITI

A. Identitas Diri

1	Fullname	Nina Nurhasanah, SE, MM
2	Sex	Female
3	Academic Qualification	Lektor
4	NIP/NIK	201020152
5	Place and Date of Birth	Jakarta, October 25 th , 1978
6	E-mail	nina.nurhasanah@esaunggul.ac.id
7	Phone Number	08158840105

I. Academic Qualifications

Courses	Description
Industrial Entrepreneurship	Professional Certification in the Industrial Entrepreneurship Scheme
<i>Microsoft Certified Educator (MCE) Certification</i>	individuals preparing to become classroom educators, current educators, faculty at teacher training or pre-service colleges, educational administrators, or other professionals looking to provide validation of competency.
<i>Training of Trainer SAP01 – SAP Overview</i>	Basic course for business consultants, which is an obligatory level for all SAP trainings regardless of the specific module.
<i>Monsoon SIM Business (ERP) Simulation Game by Monsoon Academy</i>	<ul style="list-style-type: none">- Business and economy fundamentals- Business operational management- Enterprise Resource Planning (ERP)- Logistics and Supply Chain Management (SCM)
<i>Train the Trainer Handal Digital by Gapura Digital – Google</i>	Digital business: Effective Website Tips, How to Make a Website, Content and Copywriting Strategies, Video Building Brand Tricks
<i>Train the Trainer Siap Digital by Gapura Digital – Google</i>	Digital world; various strategies, the latest trends and digital channels suitable for business

J. Professional Qualifications

Position	Description	Year
Member	FMI (Forum Manajemen Indonesia)	2014-now
Member	ADI (Asosiasi Dosen Indonesia)	2016-now

K. Academic Career and Position

Position	Description
Head of Bureau	Bureau of Lecture and Examination Control (Biro Pengendalian Perkuliahan dan Ujian (BPPU) 2016 - now
Head of Division	Bureau of Lecture and Examination Control (Biro Pengendalian Perkuliahan dan Ujian (BPPU) 2011 - 2016
Co research	Perancangan Model Dan Strategi Loyalitas Pelanggan Pada Industri Jasa Di Indonesia

L. Publication

Title of Publication	Publication Name	Link of Publication	Year	Indexed
Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kemudahan Pada Situs Jual Beli Online	Jurnal Ekonomi	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/2764	2019	Google Scholar
Menumbuhkan Minat Menjadi Wirausaha Sosial Pada Remaja Melalui Mata Kuliah Kewirausahaanstudi Kasus Mahasiswa Universitas Esa Unggul	Forum Ilmiah Indonusa	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Forumil/article/view/2361/2042	2018	Google Scholar
Peranan Bahasa Sebagai Mata Pelajaran Wajib Di Indonesia	Eduscience	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/EDU/article/view/1830/1644	2017	Google Scholar
Pengaruh Bahasa Gaul Terhadap Bahasa Indonesia	Forum Ilmiah	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Forumil/article/view/863/793	2014	Google Scholar
Hubungan <i>Return on Assets</i> (ROA) dan Suku Bunga Terhadap <i>Return Saham</i> PT Astra Internasional Tbk	Forum Ilmiah	https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Forumil/article/view/822/755	2013	Google Scholar

M. Proceeding

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Model Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kemudahan Pada Situs Jual Beli Online	Forum Manajemen Indonesia 10 th at Palembang	https://drive.google.com/file/d/1cg8k-eeOAwSio0T1tiY-SuwnJ5P3YbbK/view	2018	Google Scholar
Sampah sebagai Alternatif Pengganti Pembayaran Iuran Keamanan dan Kebersihan (Studi Kasus Cluster Graha Sevilla, Tangerang, Banten)	Seminar Nasional IX, Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka dan Ikatan Alumni	https://digilib.esaunggul.ac.id/sampah-sebagai-alternatif-pengganti-pembayaran-iuran-keamanan-dan-kebersihan-studi-kasus-cluster-graha-sevilla-tangerang-banten-10067.html	2017	Google Scholar
Faktor Yang Mempengaruhi Penduduk Lanjut Usia Untuk Tetap Bekerja Dan Perlindungan Terhadap Eksistensinya	Forum Manajemen Indonesia 8, Palu, Sulawesi Tengah	https://drive.google.com/file/d/1zAzwBCLmgTLkeJBsP9N2IKqzd-JTur-X/view	2016	Google Scholar

Title of Proceeding	Name of Conference	Link of Proceeding	Year	Indexed
Persepsi <i>Crew</i> dan Manajemen Dalam Penerapan <i>ISM Code</i> Bagi Keselamatan Pelayaran dan Perlindungan Lingkungan Laut	Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call for Papers UNISBANK (SENDI_U), Semarang, Jawa Tengah	https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendi_u/article/view/3302	2015	Google Scholar
<i>The Effect on Return on Investment (ROI) and Earnings per Share (EPS) Share Price PT. Asuransi Dayin Mitra, Tbk</i>	The 2 nd International Conference on Business and Economics, Universitas Andalas, Padang, Sumatera Barat.	https://scholar.google.com/citations?user=ZOGAAWcAAAAJ&hl=en#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Den%26user%3DZOGAAWcAAAAJ%26citation_for_view%3DZOGAAWcAAAAJ%3AZph67rFs4hoC%26tzom%3D-420	2015	Google Scholar
<i>The Influence of the Use Celebrity Endorser - Iwan Fals on Purchasing Decisions Top Coffee</i>	The 2 nd International Conference on Business and Economics, Universitas Andalas, Padang, Sumatera Barat	https://scholar.google.com/citations?user=ZOGAAWcAAAAJ&hl=en#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Den%26user%3DZOGAAWcAAAAJ%26citation_for_view%3DZOGAAWcAAAAJ%3AULOm3_A8WrAC%26tzom%3D-420	2014	Google Scholar
Strategi Efisiensi Beban <i>Running Repair (Studi Kasus: PT. Pelni – Tanjung Priok</i>	Forum Manajemen Indonesia 6, Entrepreneurial Management, Medan, Sumatera Utara.	https://drive.google.com/file/d/0B40EG7mb_y-aY3czakVBSW9uV00/view	2014	Google Scholar
Analisis Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Pengguna Handphone MEREK Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi)	Forum Manajemen Indonesia 6, Entrepreneurial Management, Medan, Sumatera Utara.	https://drive.google.com/file/d/0B40EG7mb_y-aY3czakVBSW9uV00/view	2014	Google Scholar

N. Citation

Nina Nurhasanah
 Universitas Esa Unggul
 Verified email at esaunggul.ac.id - Homepage
 Economic: Management

TITLE	CITED BY	YEAR
Pengaruh Bahasa Gaul Terhadap Bahasa Indonesia N Nurhasanah Jurnal Wacana 11 (Universitas Esa Unggul), 19-21	1	2014
Persepsi Crew dan Manajemen dalam Penerapan ISM Code bagi Keselamatan Pelayaran dan Perlindungan Lingkungan Laut N Nurhasanah, A Zoni, H Sidiqin	3	2016
CERDAS MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SALAH SATU SARANA LITERASI SEKOLAH DI SMPN 191 JAKARTA BARAT Lili Nina Nurhasanah, Ari Anggrani SEMINAR NASIONAL DAN GALL FOR PAPERS KOLABORASI INOVATIF PENGABDIAN KEPADA ...		2019
PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEMUDAHAN PADA SITUS JUAL BELI ONLINE N Nurhasanah, A Anggrani JURNAL EKONOMI TO UNIVERSITAS ESA UNGGUL, 01-12		2019
Penyuluhan Masyarakat dan Penanaman 1000 di Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Palembang N Nurhasanah SEMINAR NASIONAL, KONFERENSI, WORKSHOP DAN PENGABDIAN MASYARAKAT TO PERSEM ...		2019
MODEL PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS INFORMASI TERHADAP		2019

Cited by

	All	Since 2014
Citations	0	0
h index	2	2
i10 index	0	0

Co-authors

- Suryan Permana
Economics Esa Unggul University
- Ari Anggrani Winati Poesatyaning Tyas
Universitas Esa Unggul

Jakarta, Maret 2020

Nina Nurhasanah, SE, MM

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U