

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNAL
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
MELALUI KEPUASAN KERJA DI BOSOWA *EDUCATION***

Disusun dan diajukan oleh:

**MUHAMMAD DZAKY ATHAYA AUSHAFA
D071191061**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNAL
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
MELALUI KEPUASAN KERJA DI BOSOWA *EDUCATION***

Disusun dan diajukan oleh:

**MUHAMMAD DZAKY ATHAYA AUSHAFA
D071191061**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNAL DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
MELALUI KEPUASAN KERJA DI BOSOWA *EDUCATION***

Disusun dan diajukan oleh

**MUHAMMAD DZAKY ATHAYA AUSHAFA
D071191061**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 10 Oktober 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN., Eng

NIP. 19611113 198703 1 003


Ir. Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU

NIP. 19740621 200604 2 001

Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin


Ir. Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU

NIP. 19740621 200604 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Dzaky Athaya Aushafa
NIM : D071191061
Program Studi : Teknik Industri
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

Pengaruh Kualitas Layanan Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja di Bosowa Education

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua Informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 10 Oktober 2023

Yang Menyatakan Tanda Tangan,



Muhammad Dzaky Athaya Aushafa

ABSTRAK

MUHAMMAD DZAKY ATHAYA AUSHAFA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja di Bosowa *Education* (dibimbing oleh Syamsul Bahri dan Kifayah Amar).

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi kemajuan suatu perusahaan karena dengan kinerja karyawan yang baik, suatu organisasi dapat mempertahankan eksistensi dan menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan yang perusahaan harapkan. Bosowa *Education* merupakan salah satu unit bisnis dari perusahaan swasta nasional yaitu Bosowa yang bergerak di bidang jasa dengan mengedepankan kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja karyawan dalam melaksanakan visi dan misi perusahaan. Kualitas pelayanan internal mempunyai pengaruh yang penting dalam proses penyampaian jasa dan kepuasan konsumen. Selain kualitas pelayanan internal, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana cara menjaga motivasi kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Bosowa *Education*.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner *online* dari 201 karyawan yang bekerja di Bosowa *Education*. Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan internal, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara langsung dengan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja berpengaruh langsung dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja berpengaruh tidak langsung dengan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai *intervening variable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perusahaan hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan internal, motivasi kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan, PLS-SEM.

ABSTRACT

MUHAMMAD DZAKY ATHAYA AUSHAFA. *The Influence of Internal Service Quality and Work Motivation on Employee Performance through Job Satisfaction at Bosowa Education (supervised by Syamsul Bahri and Kifayah Amar).*

Employee performance is a very important factor for the progress of a company because with good employee performance, an organization can maintain its existence and support success in achieving the company's expected goals. Bosowa Education is one of the business units of a national private company, namely Bosowa, which operates in the service sector by prioritizing internal service quality and employee work motivation in implementing the company's vision and mission. Internal service quality has an important influence on the service delivery process and customer satisfaction. Apart from the quality of internal services, companies must also pay attention to how to maintain employee work motivation in carrying out work so that it is always high and focused on company goals. Therefore, this research aims to determine the influence of internal service quality and work motivation on employee performance through job satisfaction at Bosowa Education.

This research uses a quantitative approach by distributing online questionnaires to 201 employees who work at Bosowa Education. Data analysis was carried out using the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results of this research show that the variables internal service quality, work motivation and job satisfaction have a direct positive and significant effect on employee performance, internal service quality and work motivation have a direct positive and significant effect on job satisfaction, and internal service quality and work motivation has a positive and significant indirect effect on employee performance with job satisfaction as an intervening variable. So it can be concluded that companies should continue to improve the quality of internal services and employee work motivation to improve employee performance in order to support success in achieving the expected company goals.

Keywords: Internal service quality, Work motivation, Job satisfaction, Employee Performance, PLS-SEM.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa ta’ala atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja di Bosowa *Education*”. Tidak lupa pula saya kirimkan shalawat serta salam kepada nabi junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti saat ini.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan, sumbangan pemikiran dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan material dan moral serta doa yang tiada hentinya dan juga atas cinta, dukungan, dan pengertiannya selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU selaku Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN., Eng selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU. selaku Dosen Pembimbing II tugas akhir ini atas bimbingan, arahan, dan masukan berharga yang diberikan sepanjang penulisan skripsi ini. Terima kasih juga atas kesabaran dan dorongan yang diberikan dalam menghadapi setiap tantangan.
4. Bapak Dr. Eng. Ir. Irwan Setiawan, ST., MT., IPU selaku dosen penguji I dan ibu Nilda, ST., M.IT selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam perbaikan tugas akhir saya.
5. Seluruh dosen dan staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Sahabat senja saya (Andi Dicky dan Haizam Yusri) yang saya cintai dan senantiasa menemani sejak SMA hingga sekarang. Terima kasih selalu ada untuk membantu dan memberikan *support* kepada saya sampai sekarang.
7. Teman-teman OTW Sarjana (Fahryl, Izul, Appi, Josafat, Caca, Nini, Kiki, Jasqim, Fadhia, Una, Fera dan Steph) yang telah membantu dan kebersamai penulis dari awal masuk kuliah hingga penyelesaian tugas akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan HEURIZTIC19 yang sudah membantu saya dalam dunia perkuliahan maupun keseharian saya.

9. Teman-teman pengurus BE HMTI FT-UH Periode 21/22, terima kasih atas waktu 24/7 yang kebersamai pada masanya. Terutama untuk pengurus inti, Farid, Nini, Fahryl, Izul, Aswad, Zhildji, Fadli, Asrul, Ahnaf, Nanda, Supri, Una, Unnu, Caca, dan Azzah.
10. Beserta teman-teman safehaus yang selalu ada dan memberikan semangat terus-menerus untuk mencapai tujuan yang baik.
11. Beserta semua pihak yang tidak bisa saya tuliskan satu per satu yang telah mendukung dan membantu serta menyemangati dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati, saya menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharap kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan tugas akhir ini. Saya berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik untuk saya pribadi dan para pembaca.

Gowa, 10 Oktober 2023

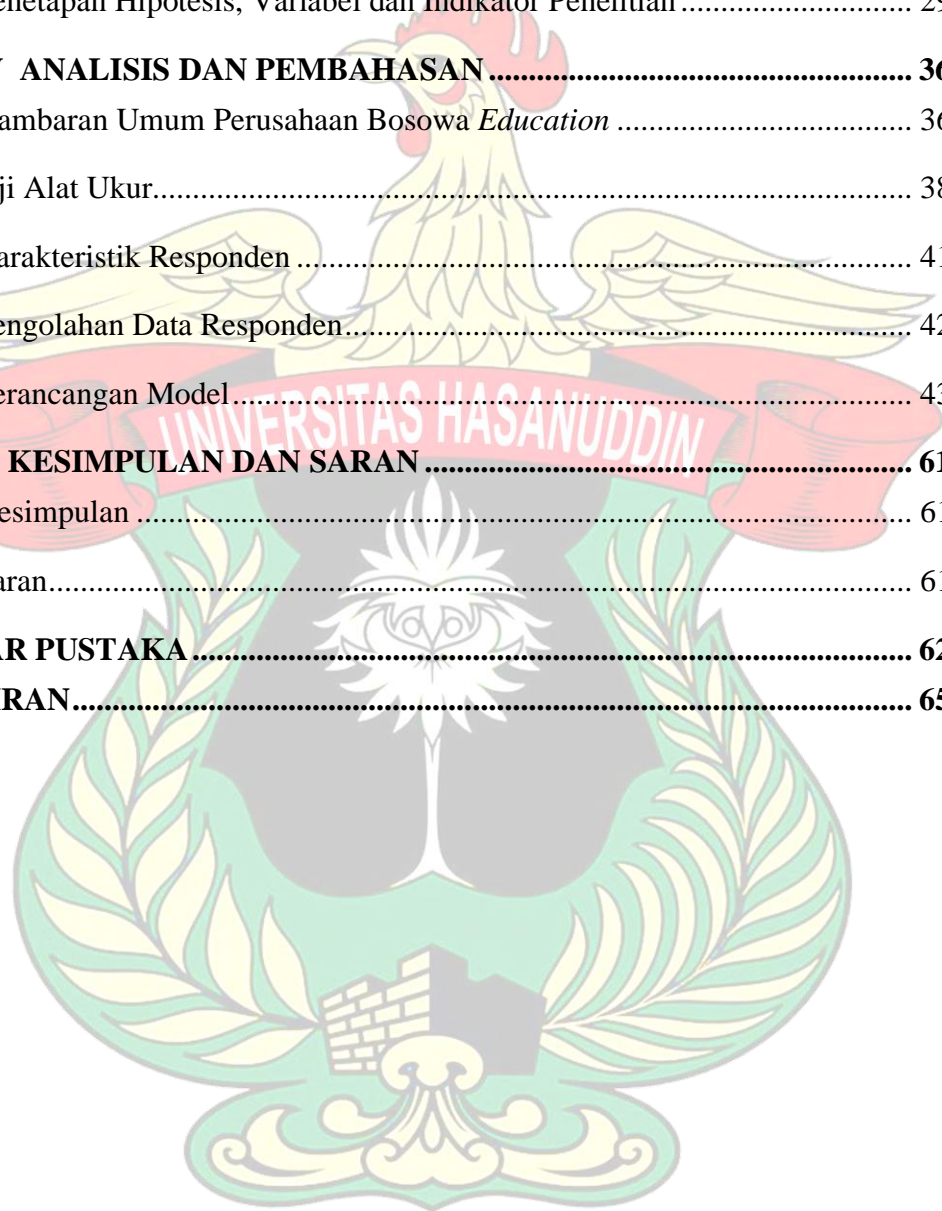
Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Kualitas	6
2.2 Kualitas pelayanan internal	7
2.3 Motivasi Kerja.....	8
2.4 Kinerja Karyawan	10
2.5 Kepuasan Kerja	13
2.6 Structural Equation Model (SEM)	14
2.7 PLS-SEM dan CB-SEM.....	16
2.8 Partial Least Square (PLS-SEM)	18
2.9 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Objek dan Waktu Penelitian.....	24

3.2 Sumber Data.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Metode Penelitian.....	26
3.5 Kerangka Berpikir.....	28
3.6 Penetapan Hipotesis, Variabel dan Indikator Penelitian.....	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Bosowa <i>Education</i>	36
4.2 Uji Alat Ukur.....	38
4.3 Karakteristik Responden.....	41
4.4 Pengolahan Data Responden.....	42
4.5 Perancangan Model.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Contoh Variabel Laten	15
Gambar 2. Contoh Variabel Laten Eksogen dan Endogen	16
Gambar 3. Contoh Variabel Manifes	16
Gambar 4. <i>Flowchart</i> Penelitian	26
Gambar 5. Kerangka Penelitian	28
Gambar 6. Struktur Organisasi.....	38
Gambar 7. Model Struktural dan Pengukuran Penelitian.....	43
Gambar 8. Model Struktural	45
Gambar 9. Hasil <i>Bootstrapping</i> Model Struktural	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan CB-SEM dan PLS-SEM.....	17
Tabel 2. Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3. Perbandingan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. Skor skala <i>likert</i>	25
Tabel 5. Hipotesis Penelitian.....	31
Tabel 7. Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 9. Data Karakteristik Responden	41
Tabel 10. Hasil <i>Outer Loading</i> Model	46
Tabel 11. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Model	47
Tabel 12. Hasil Uji <i>Discriminant Validity – Cross Loading</i> Model	48
Tabel 13. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> Model.....	50
Tabel 14. Hasil Uji <i>Cronbach’s Alpha</i> Model	50
Tabel 15. Hasil <i>R2</i> Model.....	51
Tabel 16. Hasil <i>Q2</i> Model.....	52
Tabel 17. Hasil <i>Bootstrapping Direct Effect</i>	55
Tabel 18. Hasil <i>Bootstrapping Total Effect</i>	55
Tabel 19. Evaluasi Hasil Uji T Statistik dan Probabilitas Model	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi wawancara dengan HRD Bosowa <i>Education</i>	65
Lampiran 2. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (1)	65
Lampiran 3. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (2)	66
Lampiran 4. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (3)	66
Lampiran 5. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (4)	67
Lampiran 6. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (5)	67
Lampiran 7. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (6)	68
Lampiran 8. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (7)	68
Lampiran 9. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (8)	69
Lampiran 10. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (9)	69
Lampiran 11. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (10)	70
Lampiran 12. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (11)	70
Lampiran 13. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (12)	71
Lampiran 14. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (13)	71
Lampiran 15. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (14)	72
Lampiran 16. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (15)	72
Lampiran 17. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (16)	73
Lampiran 18. Hasil uji validitas menggunakan <i>software</i> SPSS	73
Lampiran 19. Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS (ISQ)	74
Lampiran 20. Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS (WM).....	74
Lampiran 21. Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS (JS)	74
Lampiran 22. Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>software</i> SPSS (EP)	74
Lampiran 23. <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian (22)	75
Lampiran 24 Data Kuesioner Variabel Kualitas pelayanan internal.....	85
Lampiran 25. Data Kuesioner Variabel Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja.....	94
Lampiran 26. Data Kuesioner Variabel Kinerja karyawan.....	102

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digital, persaingan di dunia bisnis semakin ketat yang menuntut suatu perusahaan harus selalu memberikan inovasi serta kualitas pelayanan maupun sarana dan prasarana yang memadai atau bermutu. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang perlu diperhatikan agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang (Saktiani, 2015). Kepuasan dapat menjadi acuan untuk menilai kesuksesan pelayanan dan produk yang disajikan oleh perusahaan tertentu. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (*service quality*). Umumnya, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan hanya berfokus kepada pelanggan, namun seiring dengan berjalannya waktu, perusahaan mulai sadar bahwa kualitas pelayanan internal (*internal service quality*) juga dapat memicu tingkat keberhasilan sebuah perusahaan.

Perusahaan yang turut menerapkan pelayanan internal untuk melayani pelanggan eksternal dikenal dengan konsep *marketing* internal. Pelayanan internal berkaitan dengan kepuasan staf atau karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Suatu perusahaan hendaknya memberikan fasilitas yang baik, lingkungan bersih, dan motivasi kerja kepada karyawan agar rasa puas dan setia dapat dirasakan oleh setiap karyawan. Hal ini menandakan bahwa karyawan juga dapat disebut sebagai pelanggan internal yang dapat meningkatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan karena dapat mempengaruhi produktifitas, kinerja, atau *performance* karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan. Oleh sebab itu, setiap perusahaan hendaknya memberikan kesadaran kepada karyawannya bahwa mereka juga merupakan pelanggan dan *supplier* yang dapat memberikan penilaian baik atau buruk terhadap perusahaan dalam lingkup internal. Sehingga, untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan eksternal, hendaknya rantai pelayanan internal sudah terbentuk dengan baik (Sutantio & Meilani, 2023).

Kinerja karyawan (*employee performance*) sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan. Eksistensi dan keberhasilan dalam mencapai

tujuan perusahaan dapat diperoleh dengan adanya kinerja karyawan yang optimal. Perusahaan yang memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang baik dapat ditandai dengan adanya inisiatif yang dilakukan oleh masing-masing karyawan dari berbagai divisi atau departemen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas atau kepuasan kepada pelanggan eksternal. Hal ini tentunya berkaitan dengan adanya kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan (Goula dkk., 2022). Namun, sangat disayangkan bahwa masih banyak perusahaan yang tidak menerapkan konsep internal *marketing* pada karyawannya, sehingga kinerja yang diberikan masih di bawah standar karena jumlah beban mental dan fisik yang terus mengalami peningkatan.

Salah satu perusahaan yang efektivitas kinerja karyawannya perlu diawasi dan diperhatikan yaitu Bosowa. Bosowa merupakan perusahaan swasta nasional yang didirikan pada tahun 1973 di Makassar, Sulawesi Selatan. Nama bosowa berasal dari singkatan tiga kerajaan bugis yaitu Bone, Soppeng, dan Wajo. Ketiganya merupakan kerajaan tertua Bugis yang terletak di Pantai Timur Sulawesi Selatan, dataran tinggi Sulawesi Selatan, dan di sekitar Danau Tempe (Soraya dkk., 2021). Beberapa bisnis inti yang dijalankan oleh perusahaan ini antara lain, yaitu bidang properti, otomotif, pendidikan, energi, pertanian, media, digital, swasta, dan sebagainya. Perusahaan yang menjalankan bisnis dalam bidang pendidikan harus memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang bermutu untuk meningkatkan citra serta menjaga nama baik perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada bisnis inti perusahaan Bosowa yakni *Bosowa Education*.

Bosowa Education dibentuk seiring dengan adanya komitmen Bosowa dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, berkualitas, profesional, dan memiliki daya saing serta semangat entrepreneurial yang kuat. *Bosowa Education* menyediakan layanan pendidikan mulai dari tingkat sekolah (*preschool*, TK, SD, SMP hingga SMA), Universitas Bosowa, dan Politeknik Bosowa. Berdasarkan proses wawancara secara langsung terhadap beberapa karyawan yang bekerja di *Bosowa Education*, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan internal yang diberikan perusahaan kepada karyawan masih cenderung

rendah yang diidentifikasi dengan adanya keluhan dari karyawan dari berbagai divisi atau departemen. Keluhan tersebut disebabkan karena kurangnya fasilitas yang tersedia di kantor dan komunikasi antar karyawan dengan atasan yang sangat minim. Hal tersebut tentunya menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Bosowa *Education* untuk lebih mengutamakan kualitas layanan internal terlebih dahulu agar dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Melalui kepuasan kerja di Bosowa *Education*.”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah kualitas pelayanan internal berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- b. Apakah kualitas pelayanan internal berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- c. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- d. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- e. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- f. Apakah kualitas pelayanan internal berpengaruh tidak langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.
- g. Apakah motivasi kerja berpengaruh tidak langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan internal terhadap kepuasan kerja di Bosowa *Education*.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan internal terhadap kinerja karyawan di Bosowa *Education*.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di Bosowa *Education*.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Bosowa *Education*.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bosowa *Education*.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan internal terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi perusahaan
Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyusun strategi perbaikan ke depan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan di Bosowa *Education*.
- b. Bagi perguruan tinggi
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan Teknik Industri khususnya dalam bidang manajemen kualitas.
- c. Bagi penulis
Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata 1 pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin serta menambah wawasan dan untuk meningkatkan kompetensi serta kecerdasan intelektual.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Penelitian dilakukan di Bosowa *Education*.
- b. Penelitian berfokus pada karyawan yang bekerja di Bosowa *Education*.

- c. Sampel yang diambil sebanyak 201 data.
- d. Pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di *Bosowa Education*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas

Gasperz (1997) menyatakan bahwa kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan segala kebutuhan konsumen. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997) adalah sebuah ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang secara tersirat.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut bahwa kualitas berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas apabila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

2.1.1 Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Musqari dan Huda (2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang sering disebut mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau diperoleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dan harapan.

Yansah dkk. (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian. Jadi, kualitas pelayanan adalah sebuah ciri yang ditimbulkan oleh suatu jasa di dalam suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai.

Sembiring dkk. (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan pelayanan yang sebenarnya.

2.2 Kualitas pelayanan internal

Gagasan kualitas pelayanan internal atau *Internal Service Quality* (INTQUAL) pertama kali diusulkan oleh Sasser dan Arbeit pada tahun 1976 yang menganggap karyawan itu sebagai pelanggan internal.

Menurut Piercy (1995) mengatakan bahwa suatu perusahaan menghadapi dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal suatu perusahaan dan kepuasan mereka adalah cerminan dari pelanggan eksternal dan kepuasan mereka. Sehingga dapat dikatakan bahwa personel yang secara efektif mengelola pelanggan internal akan menunjukkan perilaku yang sama dan sesuai ketika berinteraksi dengan pelanggan eksternal.

Stauss dalam Varey dan Lewis (2000) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan internal didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh unit organisasi yang berbeda atau orang yang bekerja di departemen ini, untuk unit lain atau karyawan dalam organisasi. Sedangkan menurut Skarperta dkk. (2019) kualitas pelayanan internal adalah bagaimana karyawan merasa tentang kualitas layanan yang mereka terima dari rekan-rekan mereka.

2.2.1 Dimensi kualitas pelayanan internal

Terdapat beberapa dimensi yang mendukung kualitas layanan internal diantaranya:

a. Pengaturan kerja sama

Kerja sama adalah kekuatan beberapa orang untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Kerja sama akan menyatuhkan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan kepada suatu kesuksesan. Sedangkan menurut Dewi (2007) kerja sama tim adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus diorganisasi dan dikelola dengan baik.

b. Teknologi

Menurut Zeithaml (1990) kesesuaian fasilitas adalah ketetapan karyawan dalam memakai peralatan dan teknologi untuk mendukung pekerjaan. Kesesuaian terhadap teknologi berkaitan dengan ketetapan terhadap alat atau teknologi yang digunakan dalam bekerja seperti komputer dan peralatan lain yang mendukung performa karyawan.

- c. **Kesesuaian terhadap pekerjaan**
Menurut Zeithaml (1990) kesesuaian pekerjaan adalah kecocokan antara keahlian yang dikuasai karyawan terhadap pekerjaannya dengan kata lain *employe job fit* adalah keadaan dimana karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang sekarang di tekuni.
- d. **Dukungan *top management***
Setiap organisasi dalam usaha mencapai tujuan dan mengukurnya sampai sejauh mana keberhasilan yang dapat dicapai, dan itu memerlukan dukungan manajemen puncak. Manajemen puncak adalah manajer yang bertanggung jawab untuk manajemen keseluruhan dari organisasi dan menetapkan kebijakan operasi serta mengarahkan interaksi organisasi dengan lingkungannya (Widjaja, 2000).
- e. ***Reward financial dan recognition***
Penghasilan atau gaji merupakan hasil yang diperoleh sebagai kontraprestasi dari pekerjaan yang telah diyakini secara mendasar bagi Sebagian besar perusahaan sebagai daya tarik utama untuk memberikan kepuasan kepada karyawan (Rahayu,2003). Sedangkan pengakuan meliputi hal-hal yang berhubungan dengan pengakuan terhadap prestasi (Setiyani 2005).

2.3 Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2003) motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan agar mereka bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Nimran (1997) motivasi juga merupakan sebagai suatu keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan pada pencapaian hasil-hasil tertentu.

Motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan dalam diri seseorang untuk berperilaku tertentu dalam melakukan pekerjaannya agar tercapai tujuan yang sesuai dengan sasaran organisasi maupun sasaran pribadi.

2.3.1 Dimensi Motivasi Kerja

Menurut George, J.M., dan Jones (2005) menyatakan bahwa dimensi motivasi kerja adalah sebagai berikut:

a. Arah perilaku

Di dalam bekerja, ada banyak perilaku yang dapat dilakukan oleh karyawan. Arah perilaku (*direction of behavior*) mengacu pada perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja dari banyak pilihan perilaku yang dapat mereka jalankan baik tepat maupun tidak. Banyak contoh perilaku tidak tepat yang dapat dilakukan oleh seorang karyawan, perilaku-perilaku ini nantinya akan menjadi suatu penghambat bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Sedangkan untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal, karyawan harus memiliki motivasi untuk memilih perilaku yang fungsional dan dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Setiap karyawan diharapkan dapat bekerja tepat waktu, mengikuti peraturan yang berlaku, serta kooperatif dengan sesama rekan kerja

b. Tingkat usaha

Tingkat usaha atau *level of effort* berbicara mengenai seberapa keras usaha seseorang untuk bekerja sesuai dengan perilaku yang dipilih. Dalam bekerja, seorang karyawan tidak cukup jika hanya memilih arah perilaku yang fungsional bagi pencapaian tujuan perusahaan. Namun, juga harus memiliki motivasi untuk bekerja keras dalam menjalankan perilaku yang dipilih. Misalnya dalam pekerjaan, seorang pekerja tidak cukup hanya memilih untuk selalu hadir tepat waktu, namun juga perlu dilihat keseriusan dan kesungguhannya dalam bekerja.

c. Tingkat kegigihan

Hal ini mengacu pada motivasi karyawan ketika dihadapkan pada suatu masalah, rintangan atau halangan dalam bekerja, seberapa keras seorang karyawan tersebut terus berusaha untuk menjalankan perilaku yang dipilih. Misalnya saja bila ada kendala pada cuaca atau masalah kesehatan seorang karyawan produksi, apakah karyawan tersebut tetap tepat waktu masuk bekerja dan sungguh-sungguh mengerjakan tugas seperti biasanya atau memilih hal lain, seperti ijin pulang atau tidak masuk kerja.

2.3.2 Jenis-jenis Motivasi

Motivasi terbagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut (Suhardi, 2013):

- a. Motivasi Intrinsik, ialah motivasi yang muncul dari dalam diri sendiri. Motivasi ini terkadang muncul tanpa adanya pengaruh dari luar. Biasanya seseorang yang termotivasi secara intrinsik lebih mudah terdorong untuk mengambil tindakan. Bahkan, mereka biasanya memotivasi dirinya sendiri tanpa perlu dimotivasi orang lain.
- b. Motivasi Ekstrinsik, adalah memotivasi yang muncul karena adanya pengaruh dari luar diri seorang tersebut. Motivasi ini memiliki pemicu untuk membuat seseorang termotivasi. Pemicu ini dapat berupa uang, bonus, insentif, promosi, jabatan, penghargaan, pujian dan lain sebagainya. Motivasi Ekstrinsik memiliki kekuatan untuk mengubah kemauan seseorang dari tidak mau hingga mau melakukan sesuatu hal.

2.4 Kinerja Karyawan

Menurut Rivai (2005) menyebutkan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti diharapkan.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2009). Sedangkan menurut Gibson dkk dalam Hamdi (2014) menjelaskan bahwa kinerja didefinisikan sebagai taraf sejauh mana hasil kerja mencapai sasaran atau tujuan organisasi.

2.4.1 Indikator- indikator kinerja karyawan

Indikator- indikator kinerja karyawan menurut Robert L. Mathis dan Jhon H. Jackson (2006) adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

- b. **Kualitas kerja**
Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
- c. **Keandalan**
Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervise minimum. Menurut Zeithaml & Berry dalam *Journal Of Marketing* (dalam Sudarmanto, 2009)
- d. **Kehadiran**
Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.
- e. **Kemampuan bekerja sama**
Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi tinggi atau rendahnya kinerja karyawan. Menurut, Campbell dalam Jex (2002) mengatakan bahwa kinerja ditentukan dari interaksi antara *declarative knowledge*, *procedural knowledge*, dan motivasi. Berikut penjelasannya:

- a. *Declarative knowledge*
Declarative knowledge adalah pengetahuan mengenai fakta-fakta dalam hal apapun. Pekerja yang memiliki *declarative knowledge* yang tinggi memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas yang harus ia lakukan di pekerjaannya. Contohnya, seseorang teknisi memiliki *declarative knowledge* yang tinggi mengetahui tahap-tahap yang harus dilakukan dalam memperbaiki mesin produksi.

b. *Procedural knowledge*

Ketika seseorang karyawan telah mencapai *declarative knowledge* yang tinggi, ia telah berada dalam posisi untuk mencapai *procedural knowledge*. Pada tahap ini, karyawan tidak hanya tahu apa yang harus dilakukan, tapi juga mengerti bagaimana cara melakukannya dan mampu melakukannya.

c. Motivasi

Ketika pekerja telah mencapai *procedural knowledge*, ia telah mampu menunjukkan kinerja yang tinggi. Pada tahap ini, memiliki potensi untuk menampilkan kinerja yang baik. Potensi yang akan mengarahkan pada level yang tinggi dari kinerja yang ditentukan oleh motivasi.

2.4.3 Penilaian Kinerja Karyawan

Salah satu cara yang dapat kita gunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja karyawan. Menurut Wirawan (2012) penilaian karyawan merupakan pengumpulan data kinerja para karyawan sepanjang masa evaluasi melalui observasi tentang apa yang dilakukan para karyawan membandingkan dengan standar kinerja karyawan.

Sedarmayanti (2013) mengatakan penilaian karyawan adalah uraian sistematik, tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok.

2.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Adapun tujuan penilaian kinerja karyawan menurut Rivai dan Sagala (2010) yang dapat dibedakan menjadi dua, diantaranya yaitu:

- a. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa lalu
 1. Mengendalikan perilaku karyawan dengan menggunakannya sebagai instrumen untuk memberikan ganjaran, hukuman dan ancaman.
 2. Mengambil keputusan mengenai kenaikan gaji dan promosi
 3. Menempatkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan tertentu
- b. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan
 1. Merupakan instrumen dalam membantu tiap karyawan mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan sendiri yang dikaitkan dengan peran dan fungsi dalam perusahaan.

2. Adanya ikat dan kebersamaan antara masing-masing karyawan dengan penilai sehingga tiap karyawan memiliki motivasi kerja dan merasa senang bekerja, sekaligus mau memberikan kontribusi sebanyak-banyaknya.
3. Merupakan instrumen untuk memberikan peluang bagi karyawan mawas diri dan evaluasi diri serta menetapkan sasaran pribadi sehingga terjadi pengembangan yang direncanakan dan dimonitori sendiri.
4. Membantu mempersiapkan karyawan untuk memegang pekerjaan pada jenjang yang lebih tinggi dengan cara terus menerus meningkatkan perilaku dan kualitas bagi posisi-posisi yang tingkatnya lebih tinggi.
5. Membantu dalam berbagai keputusan SDM dengan memberikan data setiap karyawan secara berkala.

2.5 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi yang seharusnya dimunculkan bagi pekerja oleh organisasi, hal ini dikarenakan kepuasan kerja akan menghasilkan *performance* yang lebih baik. Kepuasan kerja karyawan muncul sebagai wujud dari sikap dan perasaan positif terhadap pekerjaannya. Karyawan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi apabila memiliki sikap dan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap dan perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya.

2.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2003) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap seseorang secara keseluruhan terhadap pekerjaannya. Ditambahkan oleh Robbins (2003), kepuasan kerja merupakan aspek yang penting di dalam perilaku keorganisasian karena berkorelasi secara positif dengan kinerja karyawan.

Menurut Spector (1997) mengatakan bahwa kepuansan kerja adalah sebagai perasaan seseorang terhadap dan aspek-aspek di dalam pekerjaannya. Perasaan terhadap pekerjaannya ini dapat dilihat melalui dua pendekatan, yaitu pendekatan umum (*global approach*) dan khusus (berdasarkan aspek). Pendekatan umum digunakan apabila seseorang ingin mengetahui tingkat kepuasan seseorang didalam pekerjaannya, beserta pengaruhnya terhadap variabel-variabel lainnya.

Dalam hal ini, pendekatan umum melihat tingkat kepuasan kerja sebagai kesatuan dan perasaan karyawan pada pekerjaannya secara keseluruhan.

Dari teori-teori pengertian kepuasan kerja dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah cerminan dari perasaan atau sikap emosi positif yang berasal dari pengalaman kerja seseorang, serta aspek-aspek yang ada di pekerjaannya. Jika karyawan merasa puas atas pekerjaannya maka karyawan tersebut akan merasa senang dan terbebas dari rasa tertekan sehingga akan timbul rasa aman untuk tetap bekerja pada lingkungan kerjanya.

2.5.2 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2016) aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

- a. Aspek psikologis
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, meliputi minat, ketenteraman dalam kerja dan sikap terhadap kerja.
- b. Aspek sosial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
- c. Aspek fisik
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi karyawan di tempat kerja, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja dan kondisi fisik tempat kerja.
- d. Faktor finansial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan social dan kesempatan promosi.

2.6 Structural Equation Model (SEM)

Structural Equation Modeling yang disingkat SEM adalah metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linier secara simultan antara variabel pengamatan (indikator) dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten) (Prihandini & Sunaryo, 2011).

Menurut Ramadiani (2010), *Structural Equation Modeling* adalah suatu model persamaan structural generasi kedua teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *nonrecursive* untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai suatu model.

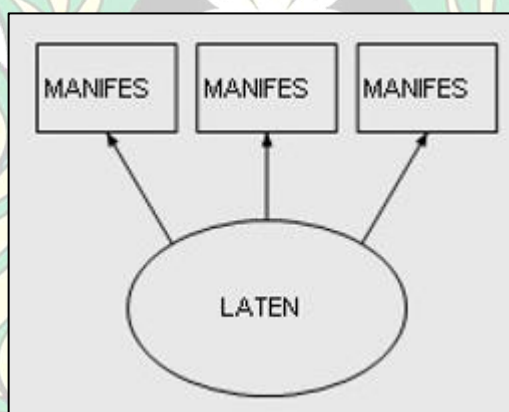
Dengan demikian SEM adalah salah satu teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel yang lebih kompleks dibandingkan dengan analisis regresi berganda dan analisis faktor.

2.6.1 Variabel-variabel dalam Structural Equation Modelling (SEM)

Menurut Sarwono (2010), variabel-variabel dalam SEM terbagi menjadi 2, yaitu:

a. Variabel Laten

Variabel Laten adalah variabel yang tidak dapat diobservasi secara langsung/fenomena abstrak/faktor/konstruk. Berikut ini adalah contoh gambar variabel laten.



Gambar 1. Contoh Variabel Laten

Sumber: (Sarwono, 2010)

1. Variabel Laten Eksogenous

Penyebab fluktuasi nilai – nilai di variabel – variabel laten lainnya dalam model yang dibangun. Perubahan nilai dalam variabel ini tidak dapat diterangkan dengan menggunakan model, tetapi harus mempertimbangkan pengaruh faktor – faktor eksternal lainnya diluar model; sebagai contoh faktor demografi, status sosial dan ekonomi. (Bandingkan dengan konsep regresi dan analisis jalur dimana model tidak digunakan untuk memberikan penjelasan perubahan nilai pada variabel bebas (regresi) dan

eksogenous (analisis jalur) karena variabel–variabel ini diperlakukan sebagai penyebab perubahan nilai variabel tergantung (regresi) dan variabel endogenous (analisis jalur).

2. Variabel Laten Endogenous

Variabel laten endogenous (variabel *dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogenous dalam model baik secara langsung maupun tidak langsung. Fluktuasi nilai dalam variabel endogenous dapat diterangkan dengan model yang dibangun karena semua variabel laten yang mempengaruhi variabel laten endogenous ini dimasukkan dalam spesifikasi model tersebut.

Berikut adalah contoh gambar dari variabel laten eksogenous dan variabel laten endogenous.

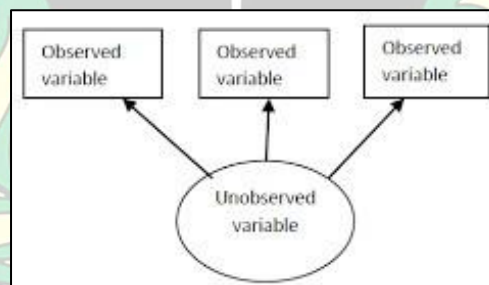


Gambar 2. Contoh Variabel Laten Eksogen dan Endogen

Sumber: (Sarwono, 2010)

b. Variabel Manifes

Variabel indikator atau manifes atau biasa disebut *observed variables* adalah variabel yang dapat diobservasi secara langsung / indikator / referensi.



Gambar 3. Contoh Variabel Manifes

Sumber: (Sarwono, 2010)

2.7 PLS-SEM dan CB-SEM

SEM sendiri dibedakan menjadi dua jenis, yaitu *Covariance Based Structural Equation Modelling* (CB-SEM) yang berbasis kovarian dan *Variance Based Structural Equation Modelling* (VB-SEM) yang berbasis varian. *Partial Least Square* (PLS) dan *Generalized Structural Component Analysis* (GSCA).

Kovarian berfungsi untuk menunjukkan hubungan linear yang terjadi antar variabel, seperti X dan Y. Kovarian akan bernilai positif ketika kedua variabel memiliki hubungan positif. Tetapi, kovarian akan bernilai negatif jika, hubungan variabel X dan Y berlawanan. Kovarian akan bernilai nol ketika tidak ada hubungan antara variabel X dan Y. Selain itu, varian ialah penyimpangan data dari nilai rata-rata atau *mean* suatu sampel. Varian berfungsi untuk mengukur penyimpangan data tersebut sehingga dapat menjadi ukuran untuk variabel-variabel metrik. Didalam definisi matematika, varian merupakan nilai rata-rata kuadrat dari standar deviasi (Imam, 2014). Tabel memperlihatkan perbedaan antara CB-SEM dengan PLS-SEM dari segi tujuan penelitian, spesifikasi model pengukuran, model struktural, karakteristik data dan algoritma, evaluasi model maupun *software error*. Berdasarkan tabel tersebut, tujuan dari penggunaan CB-SEM ialah untuk memvalidasi model dan biasanya membutuhkan sampel yang cukup besar, selain itu ia juga harus memiliki data yang terdistribusi normal dan modelnya telah terspesifikasi. CB-SEM juga biasanya digunakan untuk mengkonfirmasi teori. Sedangkan, PLS-SEM digunakan untuk membangun ataupun mengembangkan teori. Dalam PLS-SEM data yang dimiliki tidak terdistribusi secara normal dan sampel yang dimiliki kecil.

Tabel 1. Perbedaan CB-SEM dan PLS-SEM

Kriteria	CB-SEM	PLS-SEM
Tujuan Penelitian	Menguji teori atau mengkonfirmasi teori (orientasi parameter)	Mengembangkan teori, mengidentifikasi variabel determinan utama dan membangun teori (orientasi prediksi)
Spesifikasi Model Pengukuran	Terdapat error terms yang memerlukan spesifikasi tambahan seperti kovariansi dan indikator berbentuk <i>reflective</i>	Tidak ada syarat mengenai <i>error terms</i> dan indikator berbentuk <i>formative</i> dan <i>reflective</i>
Model Struktural	Model dapat berbentuk <i>recursive</i> maupun <i>non-recursive</i> dengan tingkat	Model tidak memiliki hubungan <i>non-recursive</i> dan memiliki kompleksitas

Kriteria	CB-SEM	PLS-SEM
Karakteristik Data dan Algoritma	kompleksitas rendah hingga menengah Terdapat jumlah minimum ukuran sampel (biasanya besar) dan terdistribusi normal (asumsi <i>multivariate normality</i> terpenuhi)	yang tinggi dengan banyak konstruk dan indikator Ukuran sampel kecil dan dapat tidak memenuhi asumsi <i>multivariate normality</i>
	Kriteria indeks <i>goodness of fit</i> harus terpenuhi sebelum estimasi parameter	Kriteria indeks <i>goodness of fit</i> tidak apa jika tidak terpenuhi
Evaluasi Model	Permasalahan sering muncul pada saat <i>inadmissible solution</i> dan <i>factor indeterminacy</i>	Hampir tidak memiliki masalah dalam proses iterasi
Software Error		

Sumber: (Ghozali & Fuad, 2008)

2.8 Partial Least Square (PLS-SEM)

Menurut Fornell dan Bookstein (1982) dalam Widjaya (2020) *Partial Least Square* atau PLS merupakan metode analisis yang kuat akibat tidak didasarkan oleh banyaknya asumsi. PLS sendiri memiliki tujuan untuk mengembangkan teori, membangun teori maupun menentukan determinan utama, selain itu ia juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel. Didalam PLS-SEM, ia mampu menghindari dua masalah yang dihadapi oleh CB-SEM, yaitu *inadmissible solution* dan *factor indeterminacy*. Berdasarkan Ghozali (2014) beberapa alasan penggunaan PLS dibandingkan CB ialah:

- PLS ialah metode analisis data dimana asumsi ukuran sampel tidak harus besar;
- PLS dapat digunakan sebagai prediksi dimana ia menganalisis teori yang masih dikatakan lemah (tahap awal pengembangan teori);
- PLS dapat memperoleh efisiensi perhitungan algoritma karena menggunakan seri analisis *ordinary least square* (OLS);
- Pada PLS diasumsikan bahwa semua ukuran varians dapat digunakan untuk masing-masing variabel;

- e. PLS tidak memperhatikan distribusi data normal ataupun tidak.

2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai bahan referensi atas permasalahan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan *Structural Equation Modelling*.

Tabel 2. Penelitian terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Model Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ni luh ayu fitriani dan Desak ketut Sintaasih (2019)	Pengaruh intenal service quality terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat kuualitas, yaitu menganalisis keterkaitan antara variable intenal service quality menggunakan SEM PLS.	Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Internalberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kualitas Pelayanan Internaljuga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Lidia Lusri dan Hotlan Siagian (2017)	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT.	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan	Hasil penelitian dibatkan bahwa motivasi kerja perpengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja perpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

	Borwita Citra Prima Surabaya	untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent) dengan adanya variabel penghubung (intervening). Teknik analisis data menggunakan SEM PLS.	karyawan.	
3.	Farras Rangga Dwi Pratama, Abdurrahman Sang, Tiara Noviarini	Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal terhadap job performance melalui Kepuasan Kerjadan commitment di PT.XYZ	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang di olah menggunakan SEM dengan menggunakan WarpPLS versi 7.0.	Dari hasil penelitian bahwa intqual dan Kepuasan Kerjaterdapat pengaruh dan tidak terdapat pengaruh antara commitment dan job performance
4.	Denny Dharmawan, Zainal Ilmi, Adi Wijaya	Influence of Kualitas Pelayanan Internal on	Penelitian ini menggunakan pendekatan kauntitatif	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas internal

	loyalty medited by employee satisfaction	dengan menggunakan metode SEM	service tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja
5. Imam Rosyadi, Fenilinas Adi Artanto dan M. Yusuf Febrianto (2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawen di RTO dengan Structural Equation Modeling (SEM) dan Partial Least Square (PLS)	Dari data yang sudah diambil dari para karyawan RTO Group, data tersebut diestimasi menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dan Partial Least Square (PLS).	Hasil yang didapatkan setelah data dianalisis terlihat bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan sebesar 78,7%. Sedangkan pada uji signifikan semua hubungan antar konstruk signifikan dan mempunyai hubungan yang positif hanya pada hubungan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan saja yang tidak signifikan.

Perbandingan tiap penelitian terdahulu dengan penelitian kali ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Metode	Variabel Penelitian			
			Intqual	Kepuasan kerja	Motivasi Kerja	Kinerja Karyawan
1.	Ni luh ayu fitriani dan Desak ketut Sintaasih (2019)	SEM	✓	✓		✓
2.	Lidia Lusri dan Hotlan Siagian (2017))	SEM		✓	✓	✓
3.	Farras Rangga Dwi Pratama, dkk.	SEM	✓	✓		✓
4.	Denny Dharma wan, dkk.	SEM	✓			✓
5.	Imam Rosyadi, Fenilinas Adi Artanto dan M. Yusuf Febriant o	SEM		✓	✓	✓
6.	Penulis	SEM	✓	✓	✓	✓

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah disebutkan, diperoleh perbedaan dan persamaan antara penelitian yang dilakukan saat ini dan penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu

terletak pada objek penelitian dan variabel yang ada pada penelitian kali ini sedangkan persamaan pada penelitian kali ini dengan penelitian terdahulu terletak pada tujuan yang ingin dicapai ialah untuk mengukur kinerja karyawan di suatu perusahaan.

