



## **PENGARUH KEHANDALAN, ETOS KERJA DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAN PERIZINAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

*THE INFLUENCE OF RELIABILITY, WORK ETHIC AND DISCIPLINE TO THE EMPLOYEE  
SATISFACTION DEPARTMENT OF REVENUE AND LICENSING  
POLEWALI MANDAR REGENCY*

Andi Nawira

Postgraduate Student of Of Economics and Business Bosowa University Makassar  
[andinawira@gmail.com](mailto:andinawira@gmail.com)

**Keyword:**  
Reliability;  
Work Ethic;  
Discipline and Work  
Satisfaction Employee.

**Kata Kunci:**  
Kehandalan;  
Etos Kerja;  
Kedisiplinan dan  
Kepuasan Kerja  
Pegawai.

**Abstract:** *This study aims to test and prove empirically: (1) Is the reliability influence on employee satisfaction; (2) Is the work ethic influence on employee satisfaction; and (3) Is the discipline influence on employee satisfaction; Theoretically, this research is expected to enrich and complement the knowledge in the field of human resource management so as to be useful to academics and practitioners. The type of research is explanatory research, population and sample in the study were 57 employees. The samples using total sampling technique, were analyzed by linear regression analysis with software SPSS 23. The results showed that (1) Reliability positive and significant effect on employee satisfaction, employee reliability is needed in order to service to the public in this instance, an employee of a reliable working of course due to the high level of job satisfaction that you have on this intansi; (2) The work ethic positive and significant effect on job satisfaction of employees, each employee in the agency has a spirit called work ethic, this spirit which is then transformed into an attitude, for example discipline, high motivation, love of creating satisfaction with his job. Work ethic looks good employee job satisfaction reflect the high employee-owned; (3) Disciplinary positive and significant effect on employee satisfaction, employee job satisfaction owned can be seen from the level of employee discipline in everyday life, when employees arrive on time and to discipline employees it can be said to have a good job satisfaction. Vice versa, the discipline of an employee who does not reflect its lack of job satisfaction.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara empiris: (1) Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai; (2) Apakah etos kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai; dan (3) Apakah kedisiplinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai; Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia sehingga dapat bermanfaat bagi para akademisi dan praktisi. Jenis penelitian ini adalah explanatory research, populasi dan sampel dalam penelitian berjumlah 57 pegawai. Penentuan sampel menggunakan teknik total sampling, penelitian ini dianalisis melalui

Analisis regresi Linear dengan bantuan software SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, kehandalan pegawai sangat dibutuhkan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat di instansi ini, pegawai yang handal dalam bekerja tentunya disebabkan karena tingginya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki pada instansi ini; (2) Etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, setiap pegawai di instansi ini memiliki ruh yang disebut etos kerja, ruh ini yang kemudian menjelma menjadi sebuah sikap, misalnya disiplin, motivasi kerja yang tinggi, kecintaan sehingga tercipta kepuasan terhadap pekerjaannya. Etos kerja pegawai yang terlihat baik mencerminkan tingginya kepuasan kerja yang dimiliki pegawai; (3) Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, kepuasan kerja yang dimiliki pegawai dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai dalam keseharian, apabila pegawai datang tepat waktu dan menerapkan kedisiplinan maka dapat dikatakan pegawai memiliki kepuasan kerja yang baik. Demikian juga sebaliknya pegawai yang tidak disiplin maka mencerminkan rendahnya kepuasan kerja yang dimilikinya.

---

**Informasi Artikel:** Diterima: 10-10-2022, Disetujui: 20-11-2022, Dipublikasikan: xx-xx-xxxx

---

## 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan komponen utama suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dalam setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam suatu organisasi sehingga tidak seperti mesin, uang dan material, yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai dan diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Sumber daya manusia baik yang menduduki posisi pimpinan maupun anggota merupakan faktor terpenting dalam setiap organisasi atau instansi baik pemerintah maupun swasta. Hal ini karena berhasil tidaknya suatu organisasi atau instansi sebagian besar dipengaruhi oleh faktor manusia selaku pelaksana pekerjaan.

Organisasi merupakan suatu kumpulan orang-orang yang saling bekerjasama dengan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Tujuan organisasi adalah tercapainya suatu tujuan dimana individu-individu tidak dapat mencapainya sendiri. Dengan adanya sekelompok orang yang bekerjasama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil yang lebih dari pada dilakukan oleh satu orang. Dengan demikian tiang dasar dalam pengorganisasian yaitu prinsip pembagian kerja. Dalam mencapai tujuan organisasi banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya kualitas sumber daya manusia atau pegawai, metode kerja, lingkungan kerja dan fasilitas-fasilitas yang menunjang tercapainya tujuan. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu terwujudnya efektivitas kerja yang positif. Untuk mewujudkan efektivitas kerja yang positif tentunya bukan merupakan usaha yang mudah, karena dipengaruhi beberapa faktor diantaranya : lingkungan kerja, tata ruang kantor, suasana kerja, gaya kepemimpinan dan komunikasi baik intern maupun ekstern dan

lain sebagainya. Berkaitan dengan hal tersebut dalam penelitian ini hanya akan membahas faktor gaya kepemimpinan.

Dalam suatu organisasi atau instansi, kepemimpinan berkaitan dengan pengarahan kepada pegawai untuk melakukan pekerjaan. Ini menjadi bagian penting dalam memahami perilaku kerja. Beberapa penelitian telah memperlihatkan bahwa tidak ada satu cara terbaik untuk memimpin bawahan. Ini tergantung pada pemimpinnya, bawahan, dan situasi yang ada. Maksudnya bahwa tanpa ada suatu pemimpin dalam suatu organisasi yang mengatur jalannya suatu kegiatan organisasi maka pencapaian suatu tujuan tidak akan tercapai dengan efektif dan efisien.

Pemimpin yang baik pasti akan mendapatkan hasil pekerjaan lebih banyak dari bawahannya dengan sikap sebagai pemimpin yang baik. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang sesuai, mereka tidak hanya melihat posisinya sebagai pemimpin yang menghendaki segalanya telah dilakukan, tetapi mereka harus pula bekerja dalam struktur yang ada secara efektif.

Pemerintah melalui Kementerian melalui Dalam Negeri Menindaklanjuti Intruksi Peresiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket kebijakan Iklim Investasi dengan meluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Pendapatan dan Perizinan. Pelayanan pada Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar yang merupakan pelayanan publik yang meliputi semua jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar berdsarkan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Kepuasan dapat diartikan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Jadi, kepuasan yang dirasakan oleh anggota berkaitan erat dengan hasil kualitas layanan yang diberikan koperasi (Nasution, 2001:45). Kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan dapat dilihat dari kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan, etos kerja yang dimiliki pegawai serta tingkat kedisiplinan pegawai.

Kehandalan pegawai menunjukkan kemampuan pegawai memberikan pelayanan publik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan dengan hasil yang memuaskan bagi publik. Fenomena pelayanan publik masih belum sepenuhnya memuaskan di Lingkungan Dinas Pendapatan dan Perizinan kabupaten Polewali Mandar. Hal ini salah satunya disebabkan karena kehandalan pegawai masih rendah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tidak jarang terjadi berbagai permasalahan dalam proses pelayanan masyarakat.

Secara empiris penelitian mengenai pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja pernah dilakukan oleh Dessilia (2013) ia menemukan bahwa dimensi kualitas layanan (kehandalan) yang telah diberikan KPRI "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI "Aneka Usaha". Selain kehandalan, etos kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di instansi ini. Etos kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta cara mengekspresikan, memandang, meyakini, dan memberikan makna pada sesuatu,

yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal (Octarina 2013).

Secara empiris penelitian mengenai pengaruh etos kerja terhadap kepuasan kerja pernah dilakukan oleh Rahma (2013) menemukan adanya pengaruh secara langsung dimensi etos kerja berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai Balai Diklat Keagamaan Denpasar. Temuan ini membuktikan bahwa pegawai yang tidak memiliki etos kerja yang memadai akan mengakibatkan turunnya kepuasan kerja pegawai bersangkutan.

Kedisiplinan juga merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan disiplin dalam kegiatan sehari-harinya. Simamora, (2003) disiplin pada hakekatnya merupakan pembatasan kebebasan dari Pegawai dan pegawai. Disiplin dalam suatu perusahaan dapat ditegakkan apabila sebagian besar peraturan-peraturannya ditaati oleh sebagian besar para pegawai, dalam prakteknya untuk mengusahakan seluruh peraturan ditaati oleh setiap pegawai. Kedisiplinan pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar juga masih kurang tinggi. Disiplin yang terendah dapat dilihat dari masih seringnya pegawai terlambat masuk kantor sebaliknya pulang lebih cepat dari jam kerja.

Secara empiris penelitian mengenai pengaruh etos kerja terhadap kepuasan kerja pernah dilakukan oleh Dian (2014) ia menemukan disiplin dalam bekerja merupakan faktor yang harus pula dimiliki oleh pegawai yang menginginkan tercapainya kepuasan dalam pekerjaannya. Dari paparan tersebut sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kehandalan, Etos Kerja dan Kedisiplinan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar".

## **2. DEFENISI OPERASIONAL VARIABEL**

### **2.1. Kehandalan**

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) "Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat." menurut Parasuraman (2001) indikator kehandalan antara lain adalah : a) Memberikan pelayanan sesuai janji; b) Bertanggung jawab tentang penanganan masyarakat akan masalah pelayanan; c) Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada masyarakat; d) Memberikan pelayanan tepat waktu dan e) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

### **2.2. Etos Kerja**

Etos kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta cara mengekspresikan, memandang, meyakini, dan memberikan makna pada sesuatu, yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal (Octarina 2013). Variabel ini akan diukur melalui indikator yang disampaikan Nitisemito, (2002) yaitu: a).

Keseriusan karyawan saat bekerja b). Perasaan seorang karyawan c). Kesiapan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya d). Sikap karyawan.

### **2.3. Kedisiplinan**

Pada hakekatnya merupakan pembatasan kebebasan dari Pegawai dan pegawai. Disiplin dalam suatu perusahaan dapat ditegakkan apabila sebagian besar peraturan peraturannya ditaati oleh sebagian besar para Pegawai atau pegawainya, Simamora, (2003 : 476). Disiplin kerja akan diukur melalui indikator yang disampaikan oleh Alfred (2002) dengan indikatornya yaitu; 1) Disiplin waktu; 2) Disiplin peraturan dan berpakaian dan 3) Disiplin tanggung jawab kerja.

### **2.4. Kepuasan Kerja**

Adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, Handoko (2001:24). Kepuasan kerja akan diukur melalui indikator yang disampaikan oleh Luthans, (2006) yaitu : 1) Pekerjaan itu sendiri (berhubungan dengan tanggung jawab, minat dan pertumbuhan); 2) Kualitas supervisi (terkait dengan bantuan teknis dan dukungan sosial); 3) Hubungan dengan rekan kerja (berkaitan dengan harmoni sosial dan respek); 4) Kesempatan promosi (terkait dengan kesempatan untuk pengembangan lebih jauh) dan 5) Pembayaran (yang terkait dengan pembayaran yang memadai dan persepsi keadilan).

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian explanatory research, yaitu jenis penelitian yang menguji hubungan antar variabel, Sugiyono (2008). Berdasarkan analisis data, penelitian ini merupakan penelitian analisis, karena menganalisis data dari sampel dengan menggunakan statistik induktif untuk menggeneralisasi hasil penelitian pada populasi.

### **3.2. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian adalah pegawai Dinas Perizinan dan Pendapatan Kabupaten Polewali Mandar, jumlah total populasinya saat ini mencapai 57 orang. Berdasarkan hal tersebut semua jumlah populasi selanjutnya dijadikan sebagai sampel penelitian (*total sampling*).

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, Arikunto (2008:102). Dalam upaya mengumpulkan data yang akurat tentang variabel yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan studi pustaka.

### 3.4. Pengukuran Data Variabel

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi sedangkan variabel dependen adalah kinerja pegawai. Variabel tersebut selanjutnya disesuaikan dengan indikator variabel menurut para ahli. Indikator selanjutnya ditransformasikan menjadi item pernyataan dengan menggunakan skala Likert yaitu : 1) Jawaban sangat setuju dengan nilai skor 5 menggunakan notasi {SS}; 2) Jawaban setuju dengan nilai skor 4 menggunakan notasi {S}; 3) Jawaban netral dengan nilai skor 3 menggunakan notasi {N}; 4) Jawaban tidak setuju dengan nilai skor 2 menggunakan notasi {TS}; 5) Jawaban sangat tidak setuju dengan nilai skor 1 menggunakan notasi {STS}.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisa kuantitatif. Teknik analisa penelitian ini dianalisis melalui *Analisis regresi Linear* dengan bantuan *software* SPSS 23, dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan kerja
a	=	Konstanta
$\beta_1$	=	Koefisien Regresi Kehandalan
$\beta_2$	=	Koefisien Regresi Etos kerja
$\beta_3$	=	Koefisien Regresi Kedisiplinan
X1	=	Variabel Kehandalan
X2	=	Variabel Etos kerja
X3	=	Variabel Kedisiplinan
e	=	Variabel Lain Diluar Penelitian

## 4. HASIL PENELITIAN

### 4.1. Deskripsi Karakteristik Responden

Kelompok umur diatas 31 tahun yaitu 49 responden (49%) sedangkan yang terendah berada pada kelompok umur dibawah 31 tahun yaitu 5 responden (5%) di Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar, tingkat pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 34 responden (60%). Sedangkan yang terendah terdapat pada tingkat pendidikan terakhir diploma yaitu sebanyak 4 responden (7%), kelompok masa kerja dibawah 10 tahun yaitu 24 responden (42%) sedangkan yang terendah berada pada kelompok masa kerja diatas 30 tahun yaitu 1 responden (1%) dan sebanyak 57 responden (62%) yang terenda merupakan Pegawai Tidak Tetap sebanyak 35 responden (38%) .

## 4.2. Analisis Uji Instrumen Penelitian

### 4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $n-2$ ), dimana  $r$ -tabel 0,256. Hasil uji validitas instrumen variabel menunjukkan masih terdapat instrument variabel yang nilai *corrected item total pearson* ( $r$  -hitung) dibawah  $r$ -tabel 0,256 yakni variabel kehandalan (KH6 & KH8), variabel etos kerja (EK6) dan variabel kedisiplinan (KD5). Selanjutnya item yang tidak valid tersebut dikeluarkan dari tahapan pengujian selanjutnya.

### 4.2.2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih (Sugiyono, 2006). Pengujian reliabilitas selengkapannya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Kategori
Kehandalan ( $X_1$ )	0,712	Reliabel
Etos kerja( $X_2$ )	0,667	Reliabel
Kedisiplinan ( $X_3$ )	0,650	Reliabel
Kepuasan kerja (Y)	0,718	Reliabel

**Sumber : Hasil analisis data SPSS 23, 2016**

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas instrumen kesemua variabel penelitian menunjukkan penelitian mempunyai koefisien keadaaan/alpha lebih besar dari 0,6 sehingga semua instrumen dinyatakan reliabel, dengan demikian data penelitian tersebut bersifat valid dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

### 4.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian pengaruh kehandalan, etos kerjadan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Teknik ini digunakan untuk meramalkan pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas (X) terhadap sebuah variabel terikat (Y) atau untuk membuktikan bahwa terdapat atau tidak terdapatnya hubungan antara dua variabel atau lebih variabel bebas dengan sebuah variabel terikat. Hasil pengujian pengaruh kehandalan, etos kerjadan kedisiplinan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.405	.370		1.094	.279
Kehandalan	.279	.069	.328	4.025	.000
Etos_Kerja	.474	.084	.531	5.653	.000
Kedisiplinan	.142	.071	.185	1.998	.051

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Kerja

**Sumber : Hasil analisis data SPSS 23, 2016**

Berdasarkan hasil diatas, hasil uji regresi berganda menunjukkan nilai konstanta sebesar 0,40 dari hasil perhitungan dapat dinyatakan bahwa masing-masing variabel bebas (kehandalan, etos kerja dan kedisiplinan) memperoleh nilai  $t - \text{hitung} > t - \text{tabel}$  (1,67), demikian juga nilai signifikansi masing-masing variabel bebas memperoleh nilai signifikansi  $\leq 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear sebagai berikut :

$$Y = 0,405 + 0,279X_1 + 0,474X_2 + 0,142X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 0,40 menyatakan bahwa jika variabel independen kehandalan, etos kerja dan kedisiplinan tidak ada, maka kepuasan kerja pegawai hanya sebesar 0,40 satuan.
2. Nilai koefisien kehandalan sebesar 0,27 menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh secara positif terhadap prestasi pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar, atau dengan kata lain setiap terjadi kenaikan 1 skor kehandalan akan diikuti oleh kenaikan prestasi pegawai sebesar 0,27 satuan.
3. Nilai koefisien etos kerja sebesar 0,47 menyatakan bahwa variabel etos kerja berpengaruh secara positif terhadap prestasi pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar, atau dengan kata lain setiap terjadi kenaikan 1 skor Etos kerja akan diikuti oleh kenaikan prestasi pegawai sebesar 0,47 satuan.
4. Nilai koefisien etos kerjasebesar 0,14 menyatakan bahwa variabel kedisiplinan berpengaruh secara positif terhadap prestasi pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar, atau dengan kata lain setiap terjadi kenaikan 1 skor etos kerja akan diikuti oleh kenaikan prestasi pegawai sebesar 0,14 satuan.

#### 4.4. Pengujian Hipotesis

##### 4.4.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen kehandalan, etos kerja dan kedisiplinan secara parsial, apakah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial**

Variabel	T- hitung	T-tabel	Sig
Konstanta	-	-	-
Kehandalan (X <sub>1</sub> )	4,025	1,672	0,000
Etos kerja (X <sub>2</sub> )	5,653	1,672	0,000
Kedisiplinan (X <sub>3</sub> )	1,998	1,672	0,051

**Sumber : Hasil analisis data SPSS 23, 2016**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen kehandalan, etos kerjadan kedisiplinan secara parsial terhadap variabel dependen prestasi pegawai, dapat dilakukan dengan cara melihat  $t - \text{hitung} > t - \text{tabel}$  (1,672) dan  $\alpha \leq 0,05$ . Hasilnya dapat dilihat pada pengujian hipotesis dibawah ini :

##### **Pengujian Hipotesis 1**

Hipotesis pertama dinyatakan diduga bahwa terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. Hasil pengujian terhadap variabel kehandalan (X<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa nilai  $t - \text{hitung}$  sebesar 4,02 >  $t - \text{tabel}$  1,67 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. Dengan demikian hipotesis 1 dinyatakan dapat diterima kebenarannya.

##### **Pengujian Hipotesis 2**

Hipotesis kedua dinyatakan diduga bahwa terdapat pengaruh etos kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. Hasil pengujian terhadap variabel etos kerja (X<sub>2</sub>) menunjukkan bahwa nilai  $t - \text{hitung}$  sebesar 5,65 >  $t - \text{tabel}$  1,67 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etos kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. Dengan demikian hipotesis 2 dinyatakan dapat diterima kebenarannya.

### Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga dinyatakan diduga bahwa terdapat pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. Hasil pengujian terhadap variabel kedisiplinan ( $X_3$ ) menunjukkan bahwa nilai  $t$  – hitung sebesar  $1,99 > t$  – tabel  $1,67$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,051 < 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. Dengan demikian hipotesis 3 dinyatakan dapat diterima kebenarannya.

#### 4.4.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk melihat semua variabel independen kehandalan, etos kerja dan kedisiplinan dan variabel dependen kepuasan kerja pegawai. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4**  
**Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.338	3	.779	41.686	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.991	53	.019		
	Total	3.329	56			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Kerja

b. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Kehandalan, Etos\_Kerja

**Sumber : Hasil analisis data SPSS 23, 2016**

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai  $F$  hitung yang diperoleh senilai  $41,68 > F$  tabel  $2,78$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000$  yang lebih kecil dari tingkat signifikansi  $\alpha$   $0,05$  atau ( $0,00 < 0,05$ ). Dengan demikian bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen kehandalan, etos kerja dan kedisiplinan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar.

#### 4.4.3. Pengujian Koefisien Determinasi

Pengujian Koefisien determinasi digunakan untuk menerangkan seberapa besar pengaruh dari seluruh variabel independen kehandalan , etos kerja dan kedisiplinan terhadap variabel dependen kepuasan kerja pegawai. nilai Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikutnya.

**Tabel 5**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 <sup>a</sup>	.702	.685	.13673

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Kehandalan, Etos\_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Kerja

**Sumber : Hasil analisis data SPSS 23, 2016**

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian koefisien determinasi adalah 0,702. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen kehandalan, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap variabel dependen kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebesar 70,2 %, sedangkan sisanya 29,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Angka R sebesar 0,838<sup>a</sup> menggambarkan korelasi atau hubungan variabel terikat dengan variabel bebas artinya adanya hubungan yang positif dan erat antara kehandalan, motivasi kerja dan disiplin kerja dengan kinerja pegawai sebesar 83,8 %.

## **5. PEMBAHASAN**

### **5.1. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar**

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. Hasil pengujian hipotesis menyatakan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Perizinan dan Pendapatan Kabupaten Polewali Mandar.

Kehandalan pegawai sangat dibutuhkan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat di instansi ini. Sebagai besar masyarakat datang ke kantor dalam rangka mengurus perizinan usahanya, sehingga dibutuhkan pegawai yang handal dalam mengurus perizinan, kehandalan pegawai juga tercermin dalam kecermatan pegawai dalam menyesuaikan antara peraturan dan izin yang diminta masyarakat, sehingga tidak tumpang tindih. Pegawai yang handal dalam bekerja tentunya disebabkan karena tingginya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki pada instansi ini.

Beberapa literatur teori telah mendukung hasil penelitian ini, misalnya Fornell *et al.* (1996) menyatakan bahwa "kepuasan pegawai secara menyeluruh adalah hasil evaluasi dari pengalaman pelayanan sekarang yang berasal dari kehandalan dan standarisasi pelayanan". Demikian juga yang disampaikan . (Kotler dan Keller 2009:53) dinyatakan bahwa layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki karyawan-karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan

Secara empirikal sesuai dengan hasil penelitian Griselda (2007) hasil penelitian menyebutkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh parsial secara langsung dan tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian hasil penelitian Indrawati (2011) menyebutkan bahwa kehandalan, secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Demikian juga penelitian Dessilia (2013) menemukan dimensi kualitas layanan (kehandalan) yang telah diberikan KPRI "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI "Aneka Usaha".

### **5.2. Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar**

Etos kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta cara mengekspresikan, memandang, meyakini, dan memberikan makna pada sesuatu, yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal. Hasil pengujian hipotesis menyatakan etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Perizinan dan Pendapatan Kabupaten Polewali Mandar.

Setiap pegawai di instansi ini memiliki ruh yang disebut etos kerja, ruh ini yang kemudian menjelma menjadi sebuah sikap, misalnya disiplin, motivasi kerja yang tinggi, kecintaan sehingga tercipta kepuasan terhadap pekerjaannya. Etos kerja pegawai yang terlihat baik mencerminkan tingginya kepuasan kerja yang dimiliki pegawai.

Beberapa literatur teori telah mendukung hasil penelitian ini misalnya Tasmara (2002), etos kerja merupakan suatu totalitas kepribadian individu serta caranya meyakini dan memberi makna terhadap sesuatu, yang mendorongnya bertindak dan meraih hasil yang optimal. Etos kerja merupakan sikap dan pandangan pegawai terhadap pekerjaan (Anoraga, 2001). Semakin pegawai memandang dan menyikapi pekerjaan dengan baik maka semakin tinggi etos kerja yang dimilikinya. Dan semakin rendah pegawai memandang dan menyikapi pekerjaan maka semakin rendah pula etos kerja yang dimilikinya. Etos kerja sangat penting karena dapat menghindarkan dari sikap malas, tidak kreatif, tidak bertanggung jawab, dan tidak puas terhadap pekerjaan.

Secara empirikal hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Rahma (2013) ia menemukan adanya pengaruh secara langsung dimensi etos kerja terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai Balai Diklat Keagamaan Denpasar. Kemudian Harjanto, (2014) menemukan etos kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **5.3. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendapatan dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar**

Disiplin pada hakekatnya merupakan pembatasan kebebasan dari Pegawai dan pegawai. Disiplin dalam suatu perusahaan dapat ditegakkan apabila sebagian besar peraturan peraturannya ditaati oleh sebagian besar para pegawainya. Hasil pengujian hipotesis menyatakan kedisiplinan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Perizinan dan Pendapatan Kabupaten Polewali Mandar.

Kepuasan kerja yang dimiliki pegawai dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai dalam keseharian, apabila pegawai datang tepat waktu dan menerapkan kedisiplinan maka dapat dikatakan pegawai memiliki kepuasan kerja yang cukup. Demikian juga sebaliknya pegawai yang tidak disiplin maka mencerminkan rendahnya kepuasan kerja yang dimilikinya.

Beberapa literatur teori telah mendukung hasil penelitian ini misalnya Hasibuan (2008) menyatakan balas jasa ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan, karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/ pekerjaannya.

Secara empirikal penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Dian (2014) bahwa disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan kerja karyawan PT Graha Megaria di Surabaya. Kemudian Penelitian Isnaini (2005) menemukan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Grobogan.

## **6. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dalam pembahasan maka kesimpulan dalam penulisan tesis ini adalah :

1. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Perizinan dan Pendapatan Kabupaten Polewali Mandar. Keandalan pegawai sangat dibutuhkan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat di instansi ini. Sebagai besar masyarakat datang ke kantor dalam rangka mengurus perizinan usahanya, sehingga dibutuhkan pegawai yang handal dalam mengurus perizinan, keandalan pegawai juga tercermin dalam kecermatan pegawai dalam menyesuaikan antara peraturan dan izin yang diminta masyarakat, sehingga tidak tumpang tindih. Pegawai yang handal dalam bekerja tentunya disebabkan karena tingginya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki pada instansi ini.
2. Etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Perizinan dan Pendapatan Kabupaten Polewali Mandar. Setiap pegawai di instansi ini memiliki ruh yang disebut etos kerja, ruh ini yang kemudian menjelma menjadi sebuah sikap, misalnya disiplin, motivasi kerja yang tinggi, kecintaan sehingga tercipta kepuasan terhadap pekerjaannya. Etos kerja pegawai yang terlihat baik mencerminkan tingginya kepuasan kerja yang dimiliki pegawai.
3. Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Perizinan dan Pendapatan Kabupaten Polewali Mandar. Kepuasan kerja yang dimiliki pegawai dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai dalam keseharian, apabila pegawai datang tepat waktu dan menerapkan kedisiplinan maka dapat dikatakan pegawai memiliki kepuasan

kerja yang cukup. Demikian juga sebaliknya pegawai yang tidak disiplin maka mencerminkan rendahnya kepuasan kerja yang dimilikinya.

## **6.2. Saran-saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan secara rinci sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak instansi adalah sebagai berikut :

1. Ketiga variabel ini mestinya dipertahankan oleh instansi ini dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja pegawai sehingga kinerjanya dapat mencapai maksimal
2. Instansi perlu mengevaluasi variabel daya tanggap yang sesuai dengan harapan masyarakat, karena bisa saja dengan layanan daya tanggap yang berlebihan terhadap masyarakat bisa menyebabkan ketidakpuasan.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya menambah item pertanyaan atau indikator pengukuran pada masing-masing variabel laten, yaitu pada kualitas layanan, orientasi layanan, strategi harga, kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga bisa diketahui secara lebih mendalam/rinci dimensi-dimensi apa saja yang membentuk variabel laten.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku-Buku**

- Alfigari, 2000. *Analisis Regresi dan Teori, Kasus dan Solusi*, Edisi Kedua, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006 *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Ketigabelas, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Anoranga, Pandji. 1992. *Psikologi Kerja*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.
- Anoraga, P, 2001. *Psikologi Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Alfred R. Lateiner, 2002. *Teknik Memimpin Pegawai Dan Pekerja, Terjemahan Imam Soedjono*, Aksara Baru, Jakarta.
- Dian Mardiono & Supriyatin, 2014. *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 3 2014.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Bandung.
- Gomes, Faustino Cardoso, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta.
- Gujarati. 2005. *SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP UNDIP, Semarang.
- Handoko, T.H., 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE Press, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

- Hasibuan. Melayu S.P 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Cetakan Kesepuluh, Bumi Aksara, Jakarta.
- Luthans, Fred, 2006, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Marihot Tua Effendi Hariandja. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Grasindo, Jakarta.
- Moekijat, 2007. *Latihan dan Pengembangan Pegawai*, Cetakan Ketujuh, Bandar Maju, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar P., 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Martoyo Susilo, .1998., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- Nitisemito, A.S. 1991. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia, Jakarta. .
- Nitisemito, 2002, *Manajemen Personalia*, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Robbins, P. Stephen. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W. 2005. *Dasar – Dasar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinamo, Jansen. 2005. *Delapan Etos Kerja Profesional; Navigator Anda Menuju Sukses*. Grafika Mardi Yuana, Bogor.
- Sutrisno, Edi, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane.2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1& 2 edisi 12. Diterjemahkan oleh Bob sabran*, Erlangga, Jakarta.
- Yuniarsih, Tjutju, Prof. Dr & Dr.Suwatno, M.Si., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kerjasama Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dengan, , CV. Alfabeta, Bandung.

## **B. Hasil Penelitian**

- Dessilia Raharjo, 2013. *Pengaruh Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma*, Jurnal Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya
- Fornell, C., et al. 1996. *"The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings"*. Journal of Marketing 60, 7-18.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan, 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. DeRaMa Jurnal Manajemen Vol.2 No.1.

- Harjanto Saputro, 2014. *Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Waroeng Steak & Shake Di Surabaya*, Mahasiswa Program Studi S-1 Ekonomi Islam – Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Airlangga, JESTT Vol. 1 No. 3 Maret 2014.
- Indrawati, Aniek. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis TH. 16, NO. 1
- Isnain Masyjui, 2005. *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Grobogan*, Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Parasuraman, 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Rahma , G. A. Suhandana, Ni Kt. Suarni, 2013. *Kontribusi Efektivitas Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Balai Diklat Keagamaan Denpasar*, e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013).
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja yang Islami*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Octarina, Arischa 2013, *Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun*, Jurnal Universitas Andalas Vol 1 No 1 2013.

### **C. Lain-lain**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Pendapatan dan Perizinan.