

**HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KERJA DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA KARYAWAN BAGIAN TATA USAHA  
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Dalam mencapai derajat Sarjana S-1 bidang Psikologi**

**Oleh :**

**Dewi Panuntun**

**1207010015**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KERJA DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA KARYAWAN BAGIAN TATA USAHA  
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

Yang diajukan oleh:  
**Dewi Panuntun**

**1207010015**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 24 Januari 2017  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Ketua**



Drs. Pambudi Rahardjo, S.Psi., M.Si

NIK 19590819 198703 1 003

**Penguji I**



Dyah Astorini Wulandari, S.Psi., M.Si

NIK 2160185

**Sekretaris**



Drs. Pambudi Rahardjo, S.Psi., M.Si

NIK 19590819 198703 1 003

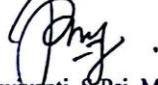
**Penguji II**



Drs. Pambudi Rahardjo, S.Psi., M.Si

NIK 19590819 198703 1 003

**Penguji III**



Retno Dwiyanti, S.Psi., M.Si

NIK. 2160282

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Psikologi**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**



Retno Dwiyanti, S.Psi., M.Si

NIK. 2160282

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DEWI PANUNTUN

NIM : 1207010015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

**“HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN BAGIAN TATA USAHA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO”**

Adalah asli, bukan hasil dari menjiplak karya peneliti lain.

Demikian pernyataan ini di buat dan apabila di kemudian hari ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 2 Februari 2017

Yang membuat pernyataan



Dewi Panuntun  
NIM: 1207010015

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Jangan lihat masa lalu dengan penyesalan, Jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah keduanya dengan penuh kesadaran

*Be yourself*

(Dewi Panuntun)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud Syukur saya persembahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada saya menyelesaikan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak S. Rohadi al Sunardjo (alm) dan Ibu Jumiyah, Terimakasih untuk semangat dan iringan doa yang tak pernah lelah engkau panjatkan demi anakmu. Teruntuk Erik Kurniawan, Terima kasih untuk kasih dan sayangnya untuk sejauh ini, engkau mengajarkan arti sebuah keikhlasan untuk menjalani hidup yang keras ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat dan karunia Nya, sebagai umat Nya yang selalu memohon bantuan setiap saat dalam kehidupan ini. Semoga segala kebaikan, shalawat, rahmat, salam selalu terlimpah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga sahabat dan pengikut Beliau semua yang setia.

Syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Antara Kemampuan kerja dan Kualitas Pelayanan pada Karyawan Bagian Tata Usaha Universitas Muhammadiyah Purwokerto” sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati serta ketulusan peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Retno Dwiyanti, S.Psi., M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, dosen pembimbing I, serta pembimbing akademik, terimakasih telah memberikan bimbingan, nasihat, dan terima kasih atas kesabaran yang telah diberikan selama proses bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dyah Astorini Wulandari, S.Psi., M.Si, sebagai penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingannya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

3. Dr. Pambudi Rahardjo, S.Psi., M.Si, sebagai penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingannya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Bapak S. Rohadi al Sunardjo (alm) dan Ibu Jumiyah yang selalu memberikan arti dari kehidupan serta dukungan semangat dan iringan doa yang tak pernah lelah engkau panjatkan demi anakmu.
5. Teruntuk Erik Kurniawan, Orang yang spesial yang sudah mengisi hari-hariku dan mengajarkanku banyak hal. Terima kasih untuk kasih dan sayangnya untuk sejauh ini, engkau mengajarkan arti sebuah keikhlasan untuk menjalani hidup yang keras ini.
6. Untuk Bapak Imam, Ibu Wachidah, Bude Pariyah, Pakde Bintang, Pakde Suparya, Tante Ninik dan Novita Widyaningsih terima kasih atas dukungan dan motivasinya. Terutama Ibu Wachidah terima kasih telah membiayai biaya kuliahku selama ini, semoga aku bisa membalasnya di kemudian hari.
7. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang tanpa henti memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh staf administrasi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, terimakasih sudah membantu dalam hal administrasi selama ini.
9. Kepala Biro SDM dan seluruh karyawan Biro SDM Universitas Muhammadiyah Purwokerto, terimakasih atas ijin yang diberikan sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian.
10. Untuk teman-temanku Desy Ristiyani, Edi Suryono, Seno Dwi Prakoso, Fathul Rozak, Roffy Faizal, Amalia Zulfianasari, terima kasih atas semua canda, tawa dan tangis yang kalian berikan padaku. Kalian semua bukan lagi

sahabat terbaikku melainkan keluarga untukku, semoga kelak kita dapat berkumpul bersama lagi disini untuk menjadi sebuah keluarga yang lebih besar.

11. Kawan-kawan Psikologi angkatan 2012, selama 4,5 tahun kita lewati bersama dan terima kasih yang selalu memberi dukungan dan motivasi sampai akhir, sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi ini.
12. Kelompok KKN Desa Paketingan, Kecamatan Sampang, Kabupaten Cilacap, terima kasih selama 43 hari yang tidak terlupakan.
13. Bu Uni yang telah mau meluangkan waktunya dan berbagi ilmu dengan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena itu penulis sangat berharap masukan yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin.

Purwokerto, 19 Januari 2017

Peneliti,



Dewi Panuntun



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Kualitas Pelayanan .....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14

2.	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	17
B.	Kemampuan Kerja .....	22
1.	Pengertian Kemampuan Kerja .....	22
2.	Jenis Kemampuan Kerja .....	23
3.	Dimensi-dimensi Kemampuan Kerja.....	24
4.	Cara meningkatkan Kemampuan Kerja .....	26
5.	Penilaian Kemampuan Kerja.....	27
6.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemampuan Kerja .....	29
7.	Indikator dari Kemampuan Kerja.....	32
C.	Tata Usaha .....	34
1.	Pengertian Tata Usaha.....	34
2.	Tugas dan Wewenang Karyawan Bagian Tata Usaha .....	35
a.	Tugas .....	35
b.	Wewenang.....	36
D.	Hubungan Antara Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Bagian Tata Usaha .....	36
E.	Kerangka Pemikiran.....	37
F.	Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>39</b>
A.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	39
B.	Definisi Operasional Variabel.....	39
C.	Populasi Penelitian .....	40

D. Metode Pengumpulan Data .....	40
E. Validitas dan Reliabilitas .....	43
F. Metode Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Persiapan Penelitian .....	45
1. Orientasi Kancha .....	45
2. Perijinan Penelitian .....	46
B. Pelaksanaan Penelitian .....	47
1. Persiapan Penyusunan Alat Ukur Penelitian .....	47
2. Prosedur Pengumpulan Data .....	50
a. Subjek Penelitian .....	50
b. Prosedur Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	50
C. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	51
1. Hasil Uji Validitas .....	51
a. Skala Kemampuan Kerja .....	51
b. Skala Kualitas Pelayanan .....	52
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	53
3. Penyusunan Alat Ukur .....	54
D. Analisis Data .....	55
1. Uji Asumsi .....	55
2. Uji Normalitas .....	55
3. Uji Hipotesis .....	56
E. Deskripsi Data .....	58

F. Pembahasan.....	60
BAB V Penutup .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67

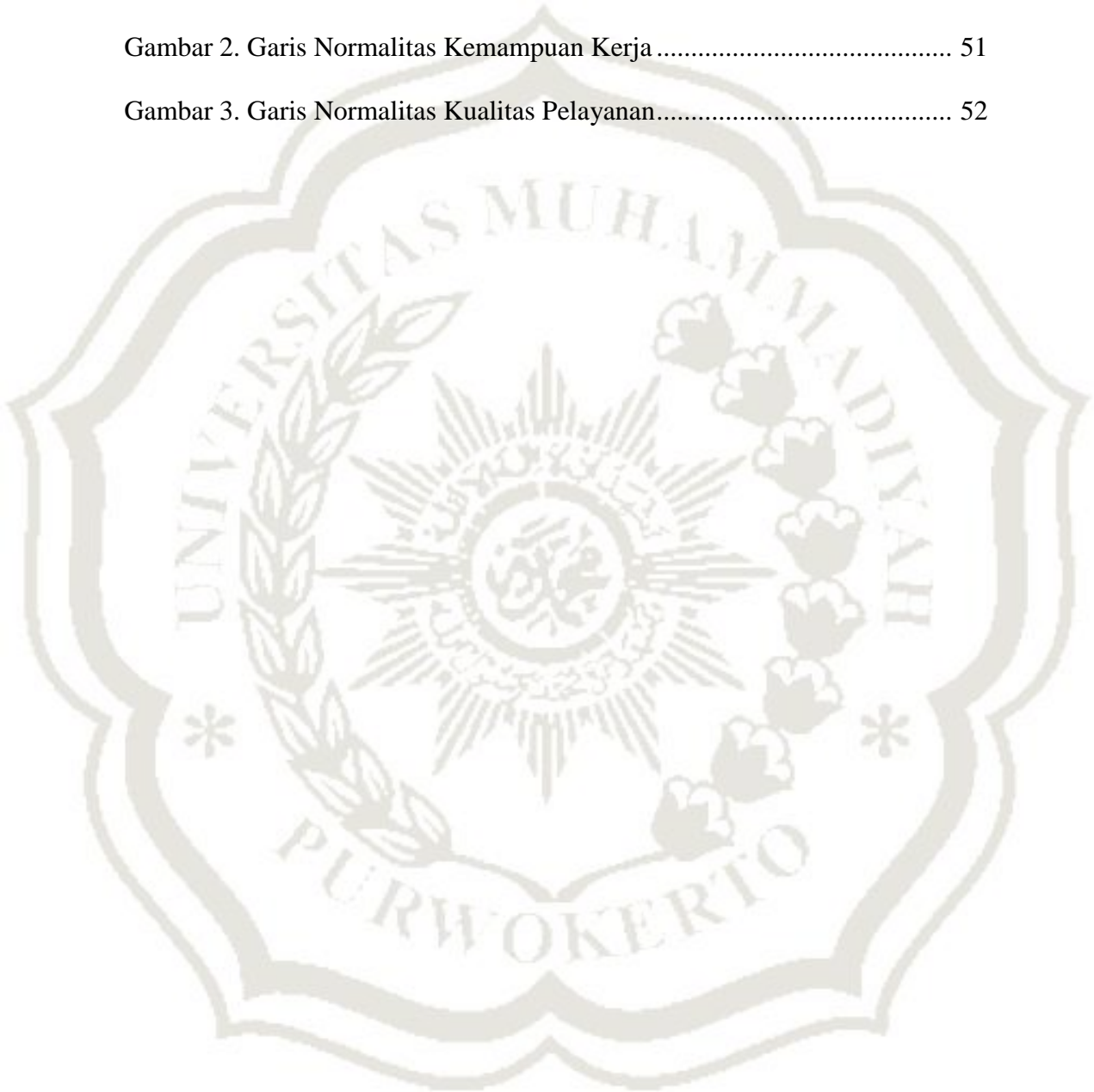


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kepuasan Pelayanan Bagian Tata Usaha .....	5
Tabel 2. Blueprint Skala Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 3. Blueprint Skala Kemampuan Kerja .....	42
Tabel 4. Sebaran Jumlah Subjek Penelitian .....	46
Tabel 5. Sebaran Butir Skala Kemampuan Kerja .....	52
Tabel 6. Sebaran Butir Skala Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Skala .....	54
Tabel 8. Sebaran Butir Skala Kemampuan Kerja Setelah <i>Try Out</i> .....	49
Tabel 9. Sebaran Butir Skala Kualitas Pelayanan Setelah <i>Try Out</i> .....	50
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 11. Hasil Uji Korelasi .....	56
Tabel 12. Koefisien Determinasi Penelitian .....	58
Tabel 13. Kategorisasi Subjek .....	59
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Skor Kemampuan Kerja .....	59
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 2. Garis Normalitas Kemampuan Kerja .....	51
Gambar 3. Garis Normalitas Kualitas Pelayanan.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Kemampuan Kerja.....	65
Lampiran 2 Skala Kualitas Pelayanan.....	71
Lampiran 3 Data Kasar Skala Kemampuan Kerja.....	77
Lampiran 4 Data Kasar Skala Kualitas Pelayanan.....	78
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Skala Kemampuan Kerja.....	79
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Skala Kualitas Pelayanan.....	82
Lampiran 7 Skala Valid Kemampuan Kerja.....	85
Lampiran 8 Skala Valid Kualitas Pelayanan.....	89
Lampiran 9 Data Kasar Skala Valid Kemampuan Kerja.....	94
Lampiran 10 Data Kasar Skala Valid Kualitas Pelayanan.....	95
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kemampuan Kerja.....	96
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan.....	98
Lampiran 13 Hasil Uji Normalitas.....	100
Lampiran 14 Uji Hipotesis.....	103
Lampiran 15 Distribusi Frekuensi.....	106
Lampiran 16 Surat Keterangan Penelitian.....	109

# HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN BAGIAN TATA USAHA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan pada Karyawan Bagian Tata Usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Adapun hipotesis yang diujikan adalah ada hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan.

Alat pengumpul data yang digunakan berupa skala kemampuan kerja yang terdiri dari 50 aitem dan skala kualitas pelayanan yang terdiri dari 50 aitem. Pada penelitian ini menggunakan *try out* terpakai dengan populasi sebanyak 40 karyawan. Teknik penelitian yang digunakan yaitu teknik penelitian populasi maka diambil seluruh jumlah populasi karyawan sebanyak 40 karyawan bagian tata usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk dijadikan subjek dalam penelitian. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui butir yang valid pada skala kemampuan kerja bergerak dari 0,364 sampai dengan 0,716 dengan reliabilitas sebesar 0,913, sedangkan butir yang valid pada skala kualitas pelayanan bergerak dari 0,397 sampai dengan 0,783 dengan reliabilitas sebesar 0,926. Analisis data yang dilakukan dengan teknik statistik korelasi *Product Moment*, dengan bantuan program *SPSS 22.00 for Windows*.

Dari hasil analisis data penelitian diperoleh nilai korelasi antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan menunjukkan nilai 0,655 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) dengan taraf signifikan 1%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat signifikan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan bagian tata usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Artinya, semakin tinggi kemampuan kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kemampuan kerja yang dimiliki karyawan maka semakin rendah pula kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan bagian tata usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Kata kunci : Kemampuan Kerja, Kualitas Pelayanan, Karyawan Tata Usaha