

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Gambaran Umum Produktivitas

2.1.1 Produktivitas

Produktivitas diterangkan oleh Ir. Linda Theresia MT (2004) bahwa definisi- definisi produktivitas yang telah berkembang dan dibentuk oleh para pakar di negara-negara dan badan-badan Internasional antara lain:

- a) Menurut Marvin E Mundel, yang dipublikir oleh The Asian Productivity Organization (APO) produktivitas didefinisikan sebagai berikut :
Produktivitas adalah rasio keluaran yang menghasilkan untuk penggunaan di luar organisasi, yang memperbolehkan untuk berbagai macam produk dibagi oleh sumber-sumber yang digunakan, semuanya dibagi oleh suatu rasio yang sama dari periode dasar”.
- b) Menurut Paul Mali definisi produktivitas adalah sebagai berikut :
“Produktivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa hemat sumber daya yang digunakan di dalam organisasi untuk memperoleh sekumpulan hasil”.
- c) Dewan Produktivitas Nasional mendefinisikan produktivitas dalam beberapa segi, yaitu :
Secara fisiologi / psikologis.
 1. Produktivitas merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.
 2. Secara ekonomis.

Produktivitas merupakan usaha memperoleh hasil (output) sebesar-besarnya dengan pengorbanan sumber daya (input) yang sekecil-kecilnya.

3. Secara teknis.

Produktivitas diformulasikan sebagai rasio output terhadap input.

- d) International Labour Organization (ILO) mendefinisikan produktivitas sebagai berikut: “Produktivitas merupakan hasil integrasi empat elemen utama, yaitu tanah (bangunan), modal, tenaga kerja, dan organisasi”.
- e) European Productivity Agency (EPA) mendefinisikan produktivitas sebagai berikut: “Produktivitas merupakan derajat pemanfaatan secara efektif dari setiap bagian elemen produktivitas”.
- f) Vinay Goel dalam Toward Higher Productivity mendefinisikan produktivitas sebagai berikut: “Produktivitas merupakan hubungan antara keluaran yang dihasilkan dan masukan yang diolah pada satu waktu tertentu”.
- g) Peter F. Drucker mendefinisikan produktivitas sebagai berikut: “Produktivitas adalah keseimbangan antara seluruh faktor-faktor produksi yang memberikan keluaran yang lebih banyak melalui penggunaan sumber daya yang lebih sedikit”.
- h) Everet E. Adam, James C Hersahauer dan William A. Ruch mendefinisikan produktivitas sebagai berikut: “Produktivitas adalah perubahan produk yang dihasilkan oleh sumber-sumber yang digunakan”.
- i) David J. Sumanth mendefinisikan produktivitas sebagai berikut: “Total produktivitas adalah perbandingan antara output tangible dengan input tangible”.
- j) Fabricant mendefinisikan produktivitas sebagai berikut “Produktivitas adalah perbandingan output dengan input”.

- k) Menurut Siegel produktivitas adalah : “Produktivitas berkenaan dengan sekumpulan perbandingan antara output dengan input”.
- l) Doktrin pada Konfrensi Osio 1984, mendefinisikan produktivitas sebagai berikut: “Produktivitas adalah suatu konsep yang menyeluruh (universal) yang bertujuan untuk menyediakan lebih banyak barang dan jasa untuk lebih banyak manusia, dengan menggunakan sumber-sumber riil yang makin sedikit”.
- m) Menurut Davis produktivitas adalah: “Produktivitas adalah perubahan produk yang dihasilkan oleh sumber-sumber yang digunakan”.

Dari definisi-definisi di atas secara umum produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan.

Dengan bertambah banyaknya bengkel – bengkel yang beroperasi di Gresik menyebabkan setiap bengkel harus memiliki cara untuk mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke bengkel lain. Melihat hal tersebut, maka bengkel perlu meningkatkan produktivitasnya.

Secara umum produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Faktor utama dari suatu produktivitas adalah terletak pada sumber daya manusianya. Sumber daya manusia menempati posisi yang amat strategis dalam mewujudkan tersedianya barang dan jasa (Sinungan, 2009).

Produktivitas tenaga kerja/teknisi ditunjukkan sebagai rasio dari jumlah output yang dihasilkan per total tenaga kerja dan jam pekerjaan(man – hours), yaitu jam kerja yang dipakai untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut (Wignjosobroto, 2000).

2.1.2 Unsur-Unsur Produktivitas

Unsur-unsur produktivitas (Vincent Gaspersz, 2000) adalah sebagai berikut:

a) Efisiensi

Merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya dilaksanakan. Efisiensi adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin, dan manusia) dalam tempo yang sependek-pendeknya, di dalam keadaan yang nyata (sepanjang keadaan itu bisa berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga, dan waktu.

b) Efektivitas

Merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat ditarik baik secara kualitas maupun waktu.

c) Kualitas

Suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan atau harapan konsumen.

2.1.3 Manfaat Pengukuran Produktivitas

Manfaat pengukuran produktivitas dalam suatu perusahaan (Vincent Gaspersz, 2000) antara lain :

a) Perusahaan dapat menilai efisiensi konversi sumber dayanya agar dapat meningkatkan produktivitas melalui efisiensi penggunaan sumber-sumber daya itu.

b) Perencanaan sumber-sumber daya akan menjadi lebih efektif dan efisien melalui pengukuran produktivitas baik dalam perencanaan jangka panjang maupun jangka pendek.

- c) Tujuan ekonomis dan non ekonomis dari perusahaan dapat diorganisasikan kembali dengan cara memberikan prioritas tertentu yang dipandang dari sudut produktivitas.
- d) Perencanaan target tingkat produktivitas di masa mendatang dapat dimodifikasi kembali berdasarkan informasi pengukuran tingkat produktivitas sekarang.
- e) Strategi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dapat ditetapkan berdasarkan tingkat produktivitas (Produktivitas gap) yang ada diantara tingkat produktivitas yang direncanakan (*Productivity Ekspektasi*) dan tingkat produktivitas yang diukur (*Productivity Actual*). Dalam hal ini pengukuran produktivitas akan memberikan informasi dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan yang terjadi, sehingga tindakan korektif dapat diambil.
- f) Pengukuran produktivitas perusahaan akan menjadi informasi yang bermanfaat dalam membandingkan tingkat produktivitas diantara organisasi perusahaan dalam industri sejenis serta bermanfaat pula untuk informasi produktivitas industri pada skala nasional maupun global.
- g) Nilai-nilai produktivitas yang dihasilkan dari suatu pengukuran dapat menjadi informasi yang berguna untuk merencanakan tingkat keuntungan perusahaan itu.
- h) Pengukuran produktivitas akan menciptakan tindakan-tindakan kompetitif berupa upaya-upaya peningkatan produktivitas terusmenerus (*Continous Productivity Improvement*).
- i) Pengukuran produktivitas terus-menerus akan memberikan informasi yang bermanfaat untuk menentukan dan mengevaluasi kecedrungan perkembangan produktivitas perusahaan dari waktu ke waktu.
- j) Pengukuran produktivitas akan memberikan informasi yang bermanfaat dalam mengevaluasi perkembangan dan efektivitas dari perbaikan terus-menerus yang dilakukan dalam perusahaan itu.

- k) Pengukuran produktivitas akan memberikan motivasi kepada orang-orang untuk secara terus-menerus melakukan perbaikan dan juga akan meningkatkan kepuasan kerja. Orang-orang akan lebih memberikan perhatian kepada pengukuran produktivitas apabila dampak dari perbaikan produktivitas itu terlihat jelas dan dirasakan langsung oleh manusia.
- l) Aktivitas perundingan bisnis (kegiatan tawar-menawar) secara kolektif dapat diselesaikan secara rasional, apabila telah tersedia ukuran-ukuran produktivitas.

2.2. Pelatihan

Salah satu upaya strategis yang sangat menentukan untuk meningkatkan keberadaan dan kemampuan pegawai/karyawan adalah pelatihan. Pelatihan merupakan suatu keharusan dari suatu organisasi dan keharusan di segala bidang, karena semakin terdidik dan terlatihnya serta tingginya motivasi maka semakin tinggi pula produktivitas kerja.

Pelatihan karyawan merupakan faktor yang penting karena merupakan bentuk investasi perusahaan. Cara untuk pengembangan karyawan dengan pelatihan adalah untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena tujuan perusahaan dicapai melalui mereka dengan alat-alat lain atau fasilitas-fasilitas lain yang mereka jalankan. Tujuan tersebut akan tercapai atau produktivitas akan meningkat jika tenaga yang melaksanakannya adalah tenaga yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan untuk menjalankan serta menyelesaikan tugas-tugasnya. Oleh karena itu, masalah pelatihan tenaga kerja tidak dapat diabaikan, karena bila perusahaan tidak memperhatikan masalah pelatihan ini, maka hampir dapat dipastikan bahwa perusahaan akan tersendat-sendat dan mengalami kesulitan dalam usahanya melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan langsung dengan perusahaan.

Selanjutnya Gomes (2003), menyatakan bahwa: Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki kinerja pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Hal tersebut memberikan arti bahwa pelatihan merupakan suatu yang penting untuk diberikan kepada sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi guna menciptakan kinerja yang baik, sehingga dapat mencapai sasaran-sasaran serta kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya oleh organisasi tersebut.

Menurut Moekijat (1981) pelatihan didefinisikan sebagai “proses untuk membawa karyawan-karyawan untuk memperoleh kemajuan dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang, melalui pengembangan kebiasaan, pikiran, tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap.” Sedangkan tujuan pelatihan menurut Moekijat (2003) antara lain:

1. Untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif.
2. Untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
3. Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan teman-teman pegawai dan pimpinan.

Terlaksananya tujuan-tujuan tertentu dari pelatihan memerlukan dukungan sepenuhnya dari penyelenggara serta unit para peserta itu sendiri. Mereka harus mempunyai kelayakan bahwa pendidikan dan latihan itu berguna bagi mereka sehingga mereka mau memanfaatkan kesempatan tertentu dengan baik.

Hal ini seperti yang dikatakan oleh Saylor dan Strauss (1977) “Efisiensi suatu organisasi bergantung langsung pada sejauh mana karyawan itu dilatih”. Sedangkan Carrell dan Kuzmitz (1982) mendefinisikan pelatihan sebagai “proses sistematis dimana karyawan mempelajari pengetahuan (*knowledge*),

keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*) atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi”. Berdasarkan pengertian-pengertian itu maka pelatihan merupakan suatu proses dimana peserta pelatihan mengalami pengembangan melalui pengetahuan, keahlian, dan kemampuan peserta pelatihan untuk dapat memenuhi standar tertentu sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu pengetahuan, keahlian, dan kemampuan dapat menyediakan informasi bagi manajer untuk menentukan tugas dan tanggung jawab yang harus ada dalam program pelatihan. Beberapa pengertian yang dapat dijabarkan mengenai pengetahuan, keahlian/ketrampilan, dan kemampuan antara lain :

- a) Pengetahuan (*knowledge*) : “merupakan struktur organisasi pengetahuan yang biasanya merupakan suatu fakta prosedur dimana jika dilakukan akan memenuhi kinerja yang mungkin” (Gordon, 1994). Pengertian lain menurut Nadler (1986) bahwa “pengetahuan merupakan proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar atau secara mudahnya yaitu mengetahui apa yang harus diketahui adalah untuk dilakukan”. Sedangkan menurut Glynn (1995) menjelaskan pengetahuan yaitu “pengertian yang jelas mengenai spesifikasi detil tertentu mengenai permintaan dalam pekerjaan, pangsa pasar, pesaing dan perbedaan para pelanggan.”
- b) Keterampilan (*skill*) : “kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan dengan mudah dan efektif/cermat. Pengertian ini biasanya cenderung pada aktivitas psikomotor” (Gordon, 1994). Selain itu pengertian menurut Nadler (1986) yaitu : “ketrampilan merupakan kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas”.
- c) Kemampuan (*ability*) : “merupakan kemampuan kognitif yang penting untuk melakukan fungsi- fungsi pekerjaan” (Gordon 1994). Sedangkan bagi Ivancevich, kemampuan adalah “sesuatu yang membuat seseorang mampu atau dapat melakukan pekerjaan secara mental maupun fisik”.

2.3. Penerapan Standard Operating Procedure (SOP)

1. Definisi SOP

Standard Operating Procedure (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (flow chart). SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan

Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

2. Tujuan dari Penerapan SOP

Tujuan dari penerapan SOP di tempat kerja adalah sebagai berikut :

a) Tujuan umum

Agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten/uniform dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

b) Tujuan khusus

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan keamanan petugas dan lingkungan, dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.

5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif .
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan malpraktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

3. Manfaat SOP

Jika SOP dijalankan dengan benar maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan SOP tersebut, adapun manfaat dari SOP adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas dan sebagai dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan.
- b) Meminimalisasi variasi dan kesalahan dalam suatu prosedur operasional kerja.
- c) Mempermudah dan menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan.
- d) Menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak.
- e) Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.
- f) Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.

- g) Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.

2.4. Sistem Penghargaan (Reward System)

1. Defenisi Reward System

Reward dapat menarik perhatian karyawan dan memberi informasi atau mengingatkan mereka akan pentingnya sesuatu yang diberi reward dibandingkan dengan yang lain, reward juga meningkatkan motivasi karyawan terhadap ukuran kinerja, sehingga membantu karyawan bagaimana mereka mengalokasikan waktu dan usaha mereka. Reward berbasis kinerja mendorong karyawan mengubah kecenderungan mereka dari semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri ke semangat untuk memenuhi tujuan organisasi. Reward berbasis kinerja memberi dua manfaat yakni memberi informasi dan memberikan motivasi (Mulyadi dan Johny, 1998).

Reward adalah semua bentuk return baik finansial maupun nonfinansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan. Reward dapat berupa finansial yaitu berbentuk gaji, upah, bonus, komisi, asuransi karyawan, bantuan sosial karyawan, tunjangan libur atau cuti tetap dibayar dan sebagainya, maupun bentuk non finansial seperti tugas yang menarik, tantangan tugas, tanggung jawab tugas, peluang, pengakuan, pencapaian tujuan, serta lingkungan pekerjaan yang menarik (Schuler dan Huber, 1993). Reward merupakan salah sat strategi manajemen sumber daya manusia untuk menciptakan keselarasan kerja antar staf dengan pimpinan perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan (Walker, 1992). Program reward sangat penting untuk mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh, karena reward dapat

meningkatkan maupun menurunkan prestasi kerja, kepuasan kerja maupun motivasi karyawan (Handoko , 1997).

Simamora (2001) menyatakan bahwa terminologi-terminologi dalam kompensasi adalah sebagai berikut :

- a) Upah dan gaji. Upah biasanya berhubungan dengan tarif gaji perjam yang kerap digunakan bagi pekerja-pekerja produksi dan pemeliharaan. Sedangkan gaji pada umumnya berlaku untuk tarif bayaran mingguan, bulanan, atau tahunan terlepas dari lamanya jam kerja yang kerap digunakan bagi karyawan-karyawan manajemen dan staf profesional.
- b) Insentif. Insentif adalah tambahan-tambahan kompensasi diatas atau diluar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi. Tujuan utama program insentif adalah mendorong peningkatan produktifitas karyawan dan efisiensi biaya.

2. Tujuan Reward System

Pada dasarnya tujuan reward system dapat dipandang dari tujuan utama secara umum dan tujuan perusahaan. Tujuan utama dari sistem penghargaan ini adalah memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya. Sedangkan tujuan perusahaan yang memberikan sistem penghargaan ini adalah sebagai strategi untuk meningkatkan produktifitas dan efisiensi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ketat.

Selain itu, tujuan lain dari diadakannya reward system ini adalah :

- a) Menghilangkan munculnya ketidakpuasan karyawan.
- b) Dapat menumbuhkan loyalitas.
- c) Merangsang peningkatan produktifitas karyawan.
- d) Merangsang karyawan untuk bekerja dengan penuh motivasi.

3. Tantangan dalam Menerapkan Reward System

Menurut Veithzal Rivai (2009), tantangan yang dihadapi organisasi dalam menerapkan reward system (sistem kompensasi) adalah :

- a) Perilaku yang tidak etis. Karena ada tekanan untuk berprestasi, insentif dapat mendorong karyawan untuk berbohong, menutup-nutupi informasi negatif, menjatuhkan rekan sendiri hanya agar terlihat lebih baik.
- b) Efek negatif dari semangat bekerjasama. Karyawan dapat menahan informasi bilamana mereka merasa bahwa apabila informasi tersebut disampaikan kepada rekannya, hal tersebut akan membuat rekan kerjanya berprestasi.
- c) Kesulitan dalam penilaian kinerja. Pada level karyawan, atasan yang menilai harus berusaha memilah kinerja individu dan kontribusi kelompok dan menghindari penilaian berdasarkan bias personalitas (misalnya menilai terlalu lunak atau terlalu keras).
- d) Ketidakpuasan pekerjaan dan stress. Sistem kompensasi dapat meningkatkan produktifitas namun menurunkan tingkat kepuasan kerja. Semakin pembayaran insentif dikaitkan dengan kinerja, semakin banyak unit / kelompok yang tidak kompak dan semakin karyawan tidak bahagia. Hal tersebut terjadi karena masing-masing kelompok menonjolkan diri dan menjatuhkan kelompok kerja lainnya.
- e) Potensi penurunan dorongan intrinsik. Reward system dapat mendorong karyawan untuk melakukan apa saja untuk mendapatkan insentif uang dan dalam prosesnya merusak bakat dan kreatifitasnya, sehingga karyawan yang tadinya bekerja dan membantu perusahaan tanpa terkait uang, akan menolak melakukan pekerjaan bila tidak ada imbalan uang.

4. Pengaruh Reward System (Insentif) Terhadap Kinerja

Menurut Sarwoto (1985), dalam bukunya Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen mengatakan insentif sebagai suatu sarana motivasi dapat diberi batasan perangsang ataupun pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi organisasi.

Menurut Nitisemito (1996),” insentif adalah penghasilan tambahan yang akan diberikan kepada para karyawan yang dapat memberikan prestasi sesuai dengan yang telah ditetapkan”.

Dari kedua uraian tentang insentif di atas maka dapat dikatakan bahwa insentif memiliki pengaruh terhadap kinerja. Insentif diberikan dengan maksud untuk memberikan daya perangsang kepada para karyawan atau para pekerja supaya lebih bersemangat dan bergairah dalam melakukan pekerjaan atau untuk berkembang lebih maju yang pada akhirnya juga berpengaruh kepada kinerja karyawan.

Pada dasarnya pemberian insentif bukanlah hak tetapi penghormatan terhadap pegawai yang telah menunjukkan kemampuannya dan prestasi kerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya hal ini dimaksudkan untuk memotivasi kerja.

Para ahli manajemen berpendapat bahwa produktivitas karyawan akan meningkat apabila kepada mereka diberikan insentif, disamping itu juga manajer harus memberikan petunjuk-petunjuk dan pengarahan-pengarahan cara bekerja yang baik kepada karyawan, hal ini penting sebab tanpa petunjuk serta arahan yang jelas mereka akan bekerja tanpa arah sehingga kerja karyawan tidak akan nampak walaupun perusahaan telah memberikan insentif.

Tujuan insentif adalah untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga kerja karyawan bergairah berkerja dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan dengan menawarkan perangsang finansial dan melebihi upah dasar. Selain untuk meningkatkan motivasi kerja insentif bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam

melaksanakan tugasnya, karena itu pemberian insentif harus dilaksanakan tepat pada waktunya, agar dapat mendorong setiap karyawan untuk bekerja secara lebih baik dari keadaan sebelumnya dan meningkatkan produktivitasnya.

5. Lingkungan kerja dan Peralatan

Produktivitas dan mutu kerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan kerja; antara lain beban kerja berlebihan yang tidak dapat diperkirakan, perubahan-perubahan di akhir waktu yang dirancang, kurangnya peralatan yang sempurna, dan tidak efisiennya alir kerja (Sjafri Mangkuprawira, 2008). Dengan demikian, penting untuk menjamin bahwa kerja itu dirancang untuk mencapai produktivitas dan mutu maksimum. Yang dimaksud lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 1982).

Menurut Mardiana (2005) “Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari”. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Beberapa strategi untuk merancang lingkungan kerja dalam memenuhi tujuan organisasi yaitu tercapainya mutu dan produktivitas tinggi. Strategi dimaksud antara lain; rancangan tempat kerja atau ergonomik, komputerisasi dan mesin otomatis, dan rancangan pekerjaan (pengayaan, perluasan, dan rotasi pekerjaan).

Sistem kerja terbaik yaitu yang memiliki efisiensi dan produktivitas yang tinggi. Sistem kerja itu sendiri terdiri dari 4 komponen yaitu manusia, bahan, perlengkapan dan peralatan seperti mesin dan perkakas pembantu, lingkungan kerja seperti ruangan dengan udaranya dan keadaan-keadaan pekerjaan-pekerjaan lain disekelilingnya. Artinya komponen itulah yang mempengaruhi efisiensi produktifitas kerja (La Ode Ahmad Safar Tosungku).

Banyak hal-hal yang telah dilakukan manusia dalam usahanya untuk meningkatkan produktivitas kerja termasuk salah satunya adalah peralatan (Wignjosoebroto, 2000). Peralatan adalah benda yang dibuat manusia untuk memudahkan pekerjaannya. Kemajuan teknologi akhirnya banyak mengakibatkan bergesernya tenaga manusia untuk kemudian digantikan dengan mesin atau peralatan produksi lainnya. Pengaruh pertumbuhan produktivitas dari peralatan yang dipilih secara baik adalah benar-benar penting (Sinungan, 2009).

2.5. Partial Least Square

2.5.1. Pengertian Partial Least Square

Partial Least Square (PLS) merupakan sebuah metode untuk mengkonstruksi model-model yang dapat diramalkan ketika faktor-faktor terlalu banyak. PLS dikembangkan pertama kali oleh Wold sebagai metode umum untuk mengestimasi path model yang menggunakan variabel laten dengan multiple indikator. PLS juga merupakan *factor indeterminacy* metode analisis yang powerful karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil.

Awalnya *Partial least Square* berasal dari ilmu sosial (khususnya ekonomi, Herman Wold, 1996). Model ini dikembangkan

sebagai alternatif untuk situasi dimana dasar teori pada perancangan model lemah atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran refleksif.

PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi. Selain PLS, metode lain yang dapat digunakan adalah SEM (*Structur Equation Modelling*) tetapi dengan jumlah sampel SEM dengan menggunakan diagram jalur memiliki beberapa ciri, diantaranya adalah:

- a. Model struktural memenuhi sifat model rekursif.
- b. Variabel laten, ada yang model pengukurannya bersifat formatif (sosial keluarga, ekonomi keluarga, kesejahteraan keluarga). Dalam model formatif, indikator dipandang sebagai variabel yang mempengaruhi variabel laten menurut Bollen dan Lennox (1991). dan ada yang bersifat refleksif (motivasi kerja). Dalam model *refleksif indikator* atau *manifest* dipandang sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten, sehingga perubahan dalam satu indikatornya akan berakibat pada perubahan indikator lainnya dengan arah yang sama.

Structur Equation Model (SEM) adalah salah satu bidang kajian statistik yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan. SEM terdiri dari model struktural dan model pengukuran sedangkan regresi merupakan suatu analisis yang bertujuan untuk menentukan model yang cocok untuk pasangan data. Berdasarkan ciri ke (2), maka penerapan SEM tidak bisa digunakan, mengingat SEM hanya bisa digunakan pada model struktural yang variabel latennya memiliki indikator bersifat refleksif. SEM berbasis covariance based, adapun perbedaan antara covariance based SEM

dengan component based PLS adalah dalam penggunaan model persamaan struktural untuk menguji teori atau pengembangan teori untuk tujuan prediksi oleh Ghazali (2008 : 5) . Pada situasi dimana penelitian mempunyai dasar teori yang kuat dan pengujian teori atau pengembangan teori sebagai tujuan utama riset, maka metode dengan covariance based (Generalized Least Squares) lebih sesuai.

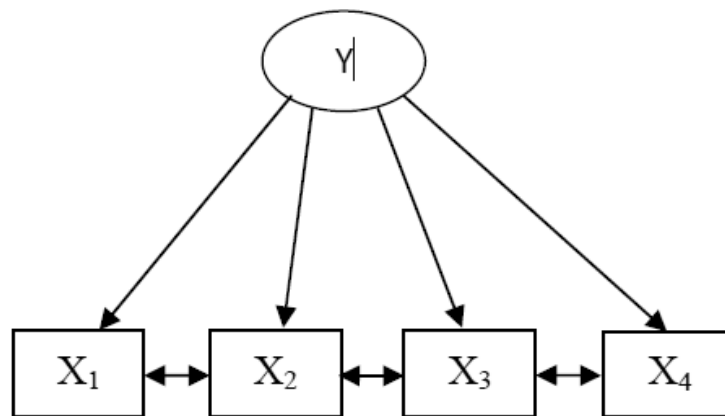
Namun demikian adanya indeterminacy dari estimasi factor score maka akan kehilangan ketepatan prediksi dari pengujian teori tersebut. Untuk tujuan prediksi, pendekatan PLS lebih cocok. Karena pendekatan untuk mengestimasi variabel laten dianggap sebagai kombinasi linier dari indikator maka menghindarkan masalah indeterminacy dan memberikan definisi yang pasti dari komponen skor. Bilamana model struktural yang akan dianalisis memenuhi model rekursif dan variabel laten memiliki indikator yang bersifat formatif, refleksif atau campuran, maka yang tepat diterapkan adalah PLS.

PLS merupakan pendekatan yang lebih tepat untuk tujuan prediksi, hal ini terutama pada kondisi dimana indikator bersifat formatif. Dengan variabel laten berupa kombinasi linier dari indikatornya, maka prediksi nilai dari variabel laten dapat dengan mudah diperoleh, sehingga prediksi terhadap variabel laten yang dipengaruhinya juga dapat dengan mudah dilakukan (Ghozali 2008). Sedangkan SEM kurang cocok untuk tujuan prediksi karena indikatornya bersifat refleksif, sehingga perubahan nilai dari suatu indikator sangat sulit untuk mengetahui perubahan nilai dari variabel laten, sehingga pelaksanaan prediksi sulit dilakukan. Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan metode PLS.

Di dalam PLS variabel laten bisa berupa hasil pencerminan indikatornya, diistilahkan dengan indikator refleksif (reflesive indicator).

Di samping itu, variabel yang dipengaruhi oleh indikatornya, diistilahkan dengan indikator formatif (*formative indicator*).

1. Model refleksif dipandang secara matematis indikator seolah-olah sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten. Hal ini mengakibatkan bila terjadi perubahan dari satu indikator akan berakibat pada perubahan pada indikator lainnya dengan arah yang sama.



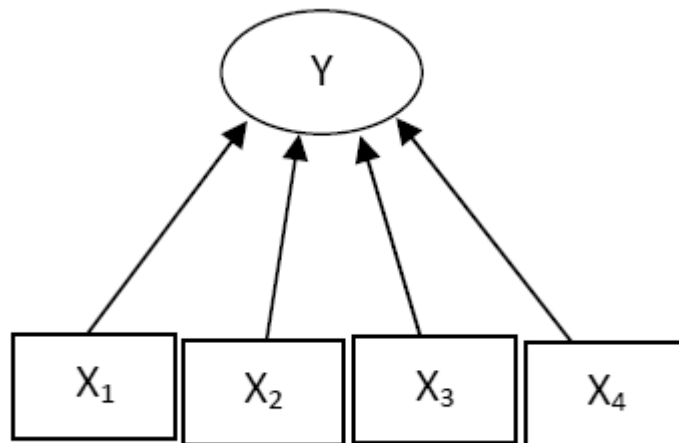
Gambar 1 Model refleksif

Ciri-ciri model indikator reflektif adalah:

- ❖ Arah hubungan kausalitas seolah-olah dari variabel laten (Y) ke indikator (X1, X2, X3, X4)

- ❖ Antar indikator diharapkan saling berkorelasi (memiliki internal consistency reliability)
- ❖ Menghilangkan satu indikator dari model pengukuran tidak akan merubah makna dan arti variabel laten.
- ❖ Menghitung adanya kesalahan pengukuran (error) pada tingkat indikator

2. Model formatif dipandang secara matematis indikator seolah-olah sebagai variabel yang mempengaruhi variabel laten, jika salah satu indikator meningkat, tidak harus diikuti oleh peningkatan indikator lainnya dalam satu konstruk, tapi jelas akan meningkatkan variabel latennya.



Gambar 2 Model Formatif

Ciri-ciri model indikator formatif adalah:

- a. Arah hubungan kausalitas seolah-olah dari indikator ke variabel laten

- b. Antar indikator diasumsikan tidak berkorelasi
- c. Menghilangkan satu indikator berakibat merubah makna variabel
- d. Menghitung adanya kesalahan pengukuran (error) pada tingkat variabel.

PLS adalah salah satu metode yang dapat menjawab masalah pengukuran indeks kepuasan pelanggan karena PLS tidak memerlukan asumsi yang ketat, baik mengenai sebaran dari peubah pengamatan maupun dari ukuran contoh yang tidak besar.

Keunggulan PLS antara lain:

- 1. Fleksibilitas dari algoritma
 - ❖ Dimensi ukuran bukan masalah, misalnya variabelnya banyak.
- 2. Dapat mencocokkan data dengan komponen yang lebih sedikit (sampel data tidak harus besar).

2.5.2. Cara Kerja PLS

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Kategori pertama yaitu weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor atau nilai variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (loading), ketiga berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi tiga tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi.

Tahap pertama menghasilkan weight estimate, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model, tahap ketiga menghasilkan estimasi means dan lokasi(konstanta).

Selama iterasi berlangsung inner model estimate digunakan untuk mendapatkan outside approximation weight, sementara itu outer model estimate digunakan untuk mendapatkan inside approximation weight.

Prosedur iterasi ini akan berhenti ketika persentase perubahan setiap *outside approximation weight* relatif terhadap proses iterasi sebelumnya kurang dari 0,01.

2.5.3. Penduga PLS

Prosedur penduga PLS melalui dua tahapan yang mendasar. Tahap pertama menggunakan pendugaan iterative dan didapat peubah-peubah laten sebagai kombinasi linier dari sekelompok peubah-peubah penjelasnya. Tahap kedua menggunakan pendugaan noniteratif untuk koefisien model structural dari model pengukuran (Gefen,2000).

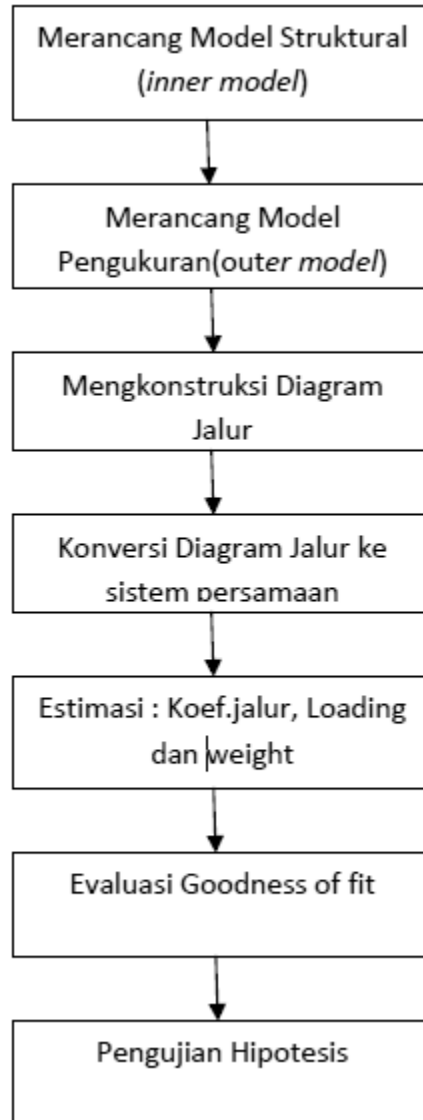
Pendugaan peubah laten yang telah terdefinisi digunakan untuk menghitung pembobot dan koefisien-koefisien model structural yang diperoleh dengan cara menerapkan metode kuadrat terkecil. Koefisien lintas model structural diperoleh dengan meregresikan setiap hubunganhubungan secara parsial. Inti prosedur PLS menentukan pembobot yang digunakan untuk menduga peubah laten. Pembobot didapat dari hasil regresi dengan metode kuadrat terkecil terhadap peubah penjelas pada setiap blok. Penduga pembobotan dalam masalah ini adalah outward mode yang dapat dihitung berdasarkan regresi sederhana. Outward mode sebenarnya pendugaan pembobotan untuk peubah penjelas refleksif, yaitu peubah penjelas yang diasumsikan sebagai cerminan dari peubah laten (Chin,1998)

2.5.4. Evaluasi PLS

Oleh karena PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan (Chin,1995). Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat nonparametrik.

Model pengukuran atau outer model dengan *indicator refleksif* dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk *block indicator*. Sedangkan *outer model* dengan *formatif indicator* dievaluasi berdasarkan pada *substantive contentnya* yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut (Chin,1998). Model *structural* atau *inner model* dievaluasi dengan melihat persentase *variance* yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R^2 untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *stone-Geisser Q Squares test* (Stone,1974; Geisser,1975) dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat lewat prosedur *bootstrapping*.

2.5.5. Langkah-langkah PLS



Gambar 3 Langkah-langkah PLS

a. Merancang inner model

Merancang model struktural (Inner model) yaitu merancang hubungan antar variabel laten pada PLS dengan didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

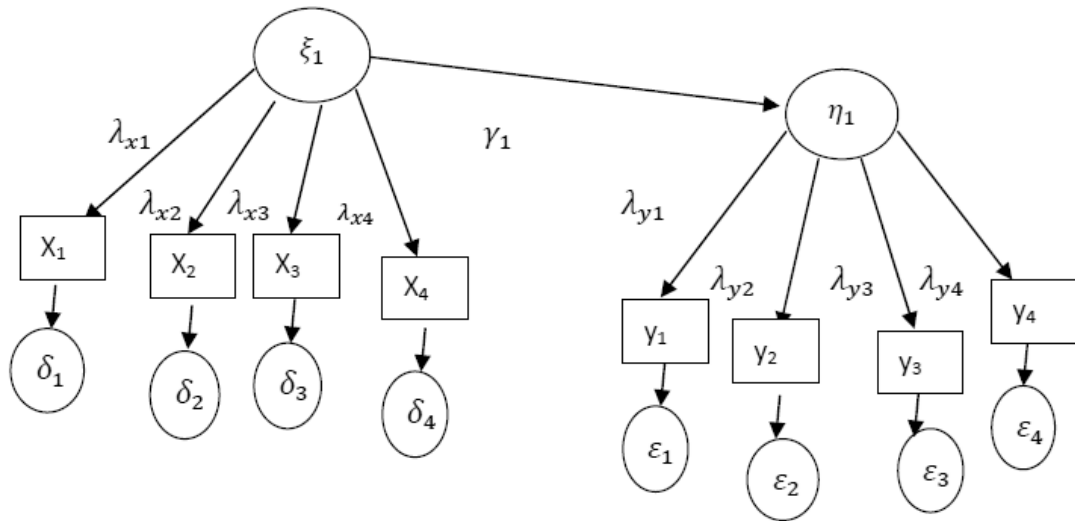
b. Merancang outer model

Merancang model pengukuran (Outer Model) yaitu merancang hubungan variabel laten dengan indikatornya. Dalam penelitian ini, indikator tiap-tiap variabel laten bersifat refleksif.

- ❖ Pada SEM semua bersifat refleksif, model pengukuran tidak penting
- ❖ Pada PLS perancangan outer model sangat penting: refleksif atau formatif
- ❖ Dasar: teori, penelitian empiris sebelumnya, atau rasional

c. Konstruksi diagram jalur

Mengkonstruksi diagram jalur yang didapat dari perancangan *inner model* dan *Outer model*. Bentuk diagram jalur untuk PLS dipandang secara umum dapat dilihat pada gambar



Gambar 4 Konstruksi Diagram Jalur Dengan 2 Variabel

dengan:

ξ = Ksi, variabel laten eksogen

η = Eta, variabel laten endogen

λ_x = Lamda (kecil), loading faktor variabel laten eksogen

λ_y = Lamda (kecil), loading faktor variabel laten endogen

γ = Gamma (kecil), koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap endogen

x = indikator variabel eksogen

y = indikator variabel endogen

δ = Delta (kecil), galat pengukuran pada variabel laten eksogen

ϵ = Epsilon (kecil), galat pengukuran pada variabel laten endogen

d. Konversi diagram jalur ke persamaan

Konversi dari gambar 3.4 adalah :

1. Outer model

Untuk variabel latent eksogen 1 (reflektif)

$$x_1 = \lambda_{x1} \xi_1 + \delta_1$$

$$x_2 = \lambda_{x2} \xi_1 + \delta_2$$

$$x_3 = \lambda_{x3} \xi_1 + \delta_3$$

$$x_4 = \lambda_{x4} \xi_1 + \delta_4$$

Untuk variabel latent endogen (reflektif)

$$y_1 = \lambda_{y1} \eta_1 + \varepsilon_1$$

$$y_2 = \lambda_{y2} \eta_1 + \varepsilon_2$$

$$y_3 = \lambda_{y3} \eta_1 + \varepsilon_3$$

$$y_4 = \lambda_{y4} \eta_1 + \varepsilon_4$$

2. Inner model

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1$$

e. Estimasi: Koefisien jalur, Loading dan weight

Pendugaan parameter di dalam PLS meliputi 3 hal, yaitu:

- ❖ Weight estimate yang digunakan untuk menghitung data variabel laten
- ❖ Estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan antar variabel laten (koefisien jalur) dan antara variabel laten dengan indikatornya (*loading*)
- ❖ Berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten.

f. Goodness of fit

Model pengukuran atau outer model dengan indikator refleksif dievaluasi dengan composite reliability. Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskan yaitu dengan melihat R^2 untuk variabel laten dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat lewat prosedur bootstrapping.

1. Model pengukuran (*Outer Model*)

Bilamana indikator refleksif, maka diperlukan evaluasi berupa kalibrasi instrument, yaitu dengan pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrument. Oleh karena itu, penerapan *partial least square* pada data indeks kepuasan pelanggan pada prinsipnya adalah suatu kegiatan yaitu pelaksanaan uji validitas dan reliabilitas. Dengan kata lain, *partial least square* dapat digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Goodness of fit Outer model refleksif meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. Sedangkan untuk Outer model formatif dievaluasi dengan signifikansi dari pembobotan (*weight*).

a. *Goodness of fit Outer model* refleksif adalah sebagai berikut

1. ***Convergent validity***

Uji Validitas yang dimaksud adalah pengujian terhadap indikator dalam variabel laten untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar mampu dipahami dengan baik oleh responden sehingga

responden tidak mengalami kesalahpahaman terhadap indikator yang digunakan.

2. *Discriminant validity*

Pengukuran indikator refleksif berdasarkan *cross loading* dengan variabel latennya. Bilamana nilai *cross loading* setiap indikator pada variabel bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan *cross loading* pada variabel laten lainnya maka dikatakan *valid*. Metode lain dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Jika *AVE* konstruk lebih besar dari korelasi dengan seluruh konstrukt lainnya maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik.

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_i var(\epsilon_i)}$$

3. *Composite reliability*

Composite reliability adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Bila suatu alat dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan suatu konsistensi alat pengukur dalam gejala yang sama.

Nilai reliabilitas komposit (pc) dari peubah laten adalah nilai yang mengukur kestabilan dan kekonsistenan dari pengukuran reliabilitas gabungan.

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i var(\varepsilon_i)}$$

Dari perhitungan pc nilai yang baik adalah ≥ 0.7 walaupun bukan merupakan standar absolut. Dalam composite reliability, outer model dan inner model dievaluasi

❖ *Outer model :*

Outer model formatif dievaluasi berdasarkan pada substantive content-nya yaitu dengan melihat signifikansi dari pembobotan (*weight*).

❖ *Inner model :*

Model struktural (Inner model) dievaluasi dengan melihat persentase varians yang dijelaskan yaitu dengan melihat R² untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *Stone- Geisser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. *Goodness of fit* model diukur menggunakan R-square variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi; Q-square predictive relevance untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square > 0 menunjukkan mode memiliki predictive relevance; sebaliknya jika nilai Q-square ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance. Perhitungan Q-square dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

dengan

1. R_1^2, R_2^2, R_p^2 R-square variabel endogen dalam model
2. Interpretasi Q^2 sama dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (mirip dengan R^2 pada regresi) Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total.

g. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis (β dan γ) dilakukan dengan metode *resampling bootstrap* yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t, dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

1. Hipotesis statistik untuk outer model:
 - i. $H_0 : \lambda_i = 0$ lawan
 - ii. $H_1 : \lambda_i \neq 0$
2. Hipotesis statistik untuk inner model: variabel laten eksogen terhadap endogen:
 - i. $H_0 : \gamma_i = 0$ lawan
 - ii. $H_1 : \gamma_i \neq 0$
3. Penerapan metode *resampling*, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*), tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh p-value $\leq 0,1$ (alpha 10%), maka disimpulkan signifikan, dan sebaliknya. Bilamana

hasil pengujian hipotesis pada outer model signifikan, hal ini menunjukkan bahwa indikator dipandang dapat digunakan sebagai instrumen pengukur variabel laten. Sedangkan bilamana hasil pengujian pada inner model adalah signifikan maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

2.6. Data Penelitian

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer, (kuisisioner pada Lampiran 1), sedangkan untuk mendapatkan data sekunder berasal dari studi pustaka.

Karena metode yang digunakan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) yang cocok digunakan untuk jumlah data yang kecil, sehingga data yang digunakan adalah populasi sebanyak 10 bengkel yang sudah ditetapkan (data bengkel terlampir). Penetapan bengkel ini dengan kriteria terdapat 4 orang teknisi dibengkel tersebut, sehingga total responden adalah 40 orang teknisi dari 10 bengkel.

2.7. Uji Validitas & Reliabilitas

Validitas adalah ukuran seberapa tepat suatu instrument pengumpulan data dalam melakukan fungsi ukurnya. Tujuan yang diinginkan dari pengujian validitas pada hasil kuisioner yang disebarkan adalah untuk mengetahui apakah isi kuisioner tersebut sudah cukup dipahami oleh semua responden. Validitas yang semakin baik dapat dicapai apabila dari hasil yang diperoleh presentase jawaban responden yang menyimpang semakin kecil dari rata-rata jawaban responden secara keseluruhan.

Pengujian validitas yang akan dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing variabel pelayanan dengan nilai totalnya sehingga diperoleh koefisien korelasi produk momen. Suatu distribusi data dapat dikatakan valid jika memenuhi rumusan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

N = jumlah subyek

X = skor suatu butir/item

Y = skor total

Data dikatakan sudah valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel.

Analisis reliabilitas merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk menentukan jumlah dari ukuran yang sangat sering digunakan dari suatu skala,

secara konkrit penerapan reliabilitas dalam kuisioner ditunjukkan dengan beberapa kalipun variabel-variabel pada kuisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berbeda maka hasil yang diperoleh tidak menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel itu.

Model-model dalam SPSS yang secara umum digunakan untuk melakukan analisis reliabilitas antara lain:

1. Alpha (*Cronbach*)

Merupakan model dengan konsistensi internal yang berdasarkan pada kolerasi rata-rata antar variabel internal.

2. Split half

Model ini memecah skala menjadi 2 bagian dan memeriksa korelasi antar bagian.

3. Guttman

Model ini berdasarkan pada perhitungan nilai batas baah guttman untuk nilai reliabilitas yang sebenarnya.

4. Parallel

Model ini berdasarkan atas asumsi yang menyatakan bahwa semua variable memiliki variansi dan error variansi yang sama pada semua replikasi.

5. Strict parallel

Model ini membuat asumsi yang sama dengan model parallel dan juga mengasumsikan bahwa nilai rata-rata sama pada semua variable.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diolah dengan Software SPSS, hasil uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai α yang diperoleh lebih besar dari nilai α standart (*standardized item alpha*).

2.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Sekarani Yuteva A Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2010 yang berjudul : “Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi, Dan Sikap Perubahan Organisasi”.

Dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Etika Kerja Islam terhadap komitmen profesi internal auditor, komitmen organisasi, dan sikap perubahan organisasi. Penelitian berdasar keperluan yang menggunakan etika kerja Islam sebagai variabelnya akhir-akhir ini sering digunakan terkait dengan krisis moral yang sering terjadi. Krisis moral tersebut berupa kasus manipulasi keuangan pada lembaga perbankan yang sering melibatkan internal auditornya. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode pengumpulan data yang disebut purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 51 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS. Selain itu, untuk menguji hipotesis kedua dan ketiga dilakukan uji Sobel untuk menguji hubungan variabel intervening yang ada di dalam hipotesis tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja Islam berhubungan langsung dan positif terhadap komitmen profesi yang dimiliki oleh internal auditor. Selanjutnya etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi melalui komitmen profesi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap sikap perubahan organisasi melalui komitmen profesi dan komitmen organisasi yang dimiliki oleh seorang internal auditor.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Fajri Satriawan Mahasiswa Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Padang pada tahun 2012 yang berjudul “Analisis E-Readiness Internal Di Kalangan UMK Di Sumatra Barat Dalam Menggunakan E-Commerce”.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor –faktor kesiapan (E-Readiness) UMK secaraInternal (Seperti : Awareness, Sumber Daya Manusia , Sumber Daya Bisnis , Sumber Daya Teknologi, Komitmen dan Governance) dalam mengadopsi teknologi Internet dan E-Commerce. Sampel penelitian adalah 84 UMK yang berada di Sumatra Barat dan memiliki kriteria yang pernah atau masih menggunakan teknologi Internet dan E-Commerce. Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan metode *purposive sampling*. Untuk menguji variabel dari model adopsi E-Commerce ini yaitu melalui *Structural Equation Modeling (SEM)* menggunakan Software SmartPLS.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Governance dan Sumber Daya Bisnis berpengaruh terhadap penggunaan E-Commerce di kalangan UMK di Sumatra Barat, sedangkan Awareness, Sumber Daya Manusia , Sumber Daya Teknologi, dan Komitmen tidak pengaruh terhadap penggunaan E-Commerce di kalangan UMK sumatra barat. Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa Governance dan Sumber Daya Bisnis sangat mempengaruhi UKM dalam menggunakan teknologi Internet dan E-Commerce.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Yulis Anggraini. Mahasiswa Program Studi S1 Jurusan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2010 yang berjudul “Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS) (Study Kasus : Pelanggan Kartu IM3)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa kepuasan pelanggan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, karena dengan adanya kepuasan pelanggan, akan tercipta loyalitas pelanggan. Dalam skripsi ini memuat pembahasan tentang partial least square (PLS). Yaitu

metode yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui estimasi dalam partial least square (PLS) dan penerapannya pada data tentang kepuasan pelanggan kartu IM3 (data yang digunakan diperoleh dari pengisian kuesioner oleh 100 mahasiswa jurusan matematika).

Dari hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan (pengaruh) kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, metode PLS dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang terdiri dari indikator-indikator yang mempengaruhinya dalam menghitung kepuasan pelanggan IM3 untuk mencapai loyalitas pelanggan.

