



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic

**PENGARUH FASILITAS, KOMITMEN, DAN LEADERSHIP  
TERHADAP KEPUASAN KERJA DI KANTOR BAPENDA  
PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh

**FADIA NADILA**  
**NIM. 11970124907**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1445 H/2024 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : FADIA NADILA  
 NIM : 11970124907  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : IX (SEMBILAN)  
 JUDUL : PENGARUH FASILITAS, KOMITMEN, DAN LEADERSHIP TERHADAP KEPUASAN KERJA DI KANTOR BAPENDA PROVINSI RIAU

DISETUJUI OLEH  
 PEMBIMBING

**Dr. TRIAN ZULHADI, SE, M. Ec**  
 NIP. 19760211 200710 1 002

MENGETAHUI,

DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
 DAN ILMU SOSIAL

KEPALA JURUSAN  
 PRODI S1 MANAJEMEN



**Dr. M. SYARIF KASIM, S.E., MM**  
 NIP. 700826 199903 2 001

**ASTUTI MEFLINDA, S.E., MM**  
 NIP. 19670725 200003 1 002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : Fadia Nadila  
**NIM** : 11970124907  
**Jurusan** : S1 Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap  
 Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau  
**Tanggal Ujian** : 04 Januari 2024

**Tim Penguji**

**Ketua**  
 Dr. Mahyarni, SE, MM

**Sekretaris**  
 Ari Nur Wahidah, SE, MM

**Penguji I**  
 Dr. Putriana, SE, MM

**Penguji II**  
 Meri Sandora, SE, MM



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fadia Nadila  
 NIM : 11970124907  
 Tempat/Tgl. Lahir : Binjai, 10 November 2000  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : SI Manajemen

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap  
 Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 11 Januari 2021  
 Yang membuat pernyataan



NIM :

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **PENGARUH FASILITAS, KOMITMEN, DAN LEADERSHIP TERHADAP KEPUASAN KERJA DI KANTOR BAPENDA PROVINSI RIAU**

Oleh

**Fadia Nadila**  
**Nim. 11970124907**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah Fasilitas, Komitmen, dan Leadership berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan kuisioner. Kuisioner diberikan kepada 127 pegawai. Jumlah sampel yang diambil adalah keseluruhan populasi yaitu 127 pegawai dengan menggunakan metode sensus dan menggunakan analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fasilitas, Komitmen, dan Leadership berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja. Uji simultan variabel Fasilitas, Komitmen, dan Leadership berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja sebesar 59,1% dan untuk lainnya sebesar 40,9% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF FACILITIES, COMMITMENT, AND LEADERSHIP ON JOB SATISFACTION AT THE RIAU PROVINCE BAPENDA OFFICE

By

**Fadia Nadila**  
**Nim : 11970124907**

This research was conducted at the Riau Province Regional Revenue Agency (Bapenda) Office. The purpose of this research is to find out Facilities, Commitment, and Leadership partially influence Job Satisfaction at the Riau Province Bapenda Office. This research used quantitative descriptive methods with data collection techniques in the form of interviews and questionnaires. The questionnaires were given to 127 employees. The number of samples taken was the entire population, namely 127 employees using the census method and using multiple linear analysis. The result of this research show that the variables of Facilities, Commitment, and Leadership partially influence Job Satisfaction. Simultaneous test of Facility, Commitment, and Leadership variables significantly influence Job Satisfaction by 59,1%. And for others 49,9% was influenced by other variables not included in this study.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah Subhana Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau”** yang disusun sebagai syarat Akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, semangat, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Bapak Musa dan Ibu Soldiana Siregar yang telah membesarkan, mendidik, memotivasi, dan senantiasa mendoakan yang terbaik dalam setiap sujudnya serta keempat saudari kandung penulis yaitu Sella Hardiana, Selly Hardiani, Via Afriska Audrey, dan Asyifa Ayra yang telah banyak memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi dan Bapak Fakhrurrozi, SE, MM selaku Sekretaris Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Trian Zulhadi, SE, M.Ec selaku Dosen Pembimbing Proposal sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan arahan serta saran-saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Zulhaida, SE, MM selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam melayani dan memberikan bantuan kepada penulis dalam segala urusan surat-menyurat.
9. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dalam terselesaikan.
10. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Lokal E dan Lokal B Manajemen Sumber Daya Manusia Angkatan 2019 yang telah banyak memberikan motivasi, dukungan, kritik, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah mendoakan dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, November 2023

Penulis,

Fadia Nadila  
NIM. 11970124907

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.2 Kepuasan Kerja .....	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	17
2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja .....	18
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	19
2.3 Fasilitas .....	20
2.3.1 Pengertian Fasilitas .....	20
2.3.2 Indikator Fasilitas.....	21
2.3.3 Faktor-faktor Mempengaruhi Fasilitas.....	22
2.4 Komitmen.....	23
2.4.1 Pengertian Komitmen.....	23
2.4.2 Indikator Komitmen .....	25
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen .....	26
2.4.4 Komponen Komitmen.....	28
2.4.5 Manfaat Komitmen .....	29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Leadership .....	30
2.5.1	Pengertian Leadersip .....	30
2.5.2	Indikator Leadership .....	31
2.5.3	Fungsi Leadership .....	32
2.6	Pengaruh Antar Variabel .....	34
2.6.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Kerja.....	34
2.6.2	Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja.....	34
2.6.3	Pengaruh Leadership Terhadap Kepuasan Kerja .....	34
2.7	Pandangan Islam Terkait Variabel .....	35
2.7.1	Kepuasan Kerja Dalam Perspektif Islam .....	35
2.7.2	Fasilitas Dalam Perspektif Islam.....	35
2.7.3	Komitmen Dalam Perspektif Islam .....	36
2.7.4	Leadership Dalam Perspektif Islam .....	36
2.8	Penelitian Terdahulu .....	37
2.9	Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	41
2.10	Kerangka Pemikiran .....	43
2.11	Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Lokasi Penelitian .....	46
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.2.1	Data Primer .....	46
3.2.2	Data Sekunder .....	47
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.3.1	Wawancara .....	48
3.3.2	Kuisisioner .....	48
3.4	Populasi dan Sampel .....	49
3.4.1	Populasi .....	49
3.4.2	Sampel.....	49
3.5	Teknik Analisis Data.....	50
3.6.	Uji Kualitas Data.....	51
3.6.1.	Uji Validitas .....	51



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.2. Uji Reliabilitas .....	51
3.7. Uji Asumsi Klasik .....	52
3.7.1. Uji Normalitas .....	52
3.7.2. Uji Multikolinieritas .....	52
3.7.3. Uji Heteroskedastisitas .....	53
3.7.4. Uji Autokorelasi .....	53
3.8. Analisis Linear Regresi Berganda .....	53
3.9. Pengujian Hipotesis .....	54
3.9.1. Uji t (Uji Signifikansi Secara Parsial) .....	54
3.9.2. Uji F (Uji Secara Simultan) .....	55
3.9.3. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	56
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Perkembangan BAPENDA Provinsi Riau .....	57
4.2 Fungsi BAPENDA .....	58
4.3 Uraian Tugas Dan Jabatan .....	59
4.4 Struktur Organisasi .....	65
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden .....	66
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	67
5.1.3 Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	67
5.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	68
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	68
5.2.1 Fasilitas (X1) .....	68
5.2.2 Komitmen (X2) .....	70
5.2.3 Leadership (X3) .....	71
5.2.4 Kepuasan Kerja (Y) .....	73
5.3 Uji Kualitas Data .....	74
5.3.1 Uji Validitas .....	74
5.3.2 Uji Realibilitas .....	76
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	77



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.4.1 Uji Normalitas .....	77
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas . .....	79
5.4.3 Uji Multikolonieritas .....	80
5.4.4 Uji Autokorelasi .....	81
5.4.5 Regresi Linear Berganda .....	81
5.5 Uji Hipotesis .....	83
5.5.1 Uji Parsial (Uji T) .....	83
5.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	85
5.5.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	86
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	87
5.6.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Kerja .....	87
5.6.2 Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja .....	88
5.6.3 Pengaruh Leadership Terhadap Kepuasan Kerja .....	89
5.6.4 Pengaruh Fasilitas, Komitmen, Leadership Terhadap Kepuasan Kerja.....	90
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	92
6.2 Saran .....	92

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1	Jumlah Pegawai Perbidang Tahun 2022 .....	6
Tabel 1. 2	Nilai Sasaran Kinerja Skp Pegawai Tahun 2022 .....	6
Tabel 1. 3	Data Rekapitulasi Capaian Skp Pegawai Tahun 2022.....	7
Tabel 1.4	Data Fasilitas di Kantor Bapenda Provinsi Riau .....	7
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 2. 2	Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	41
Tabel 5. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 5. 2	Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 5. 3	Responden Menurut Lama Bekerja .....	67
Tabel 5. 4	Responden Menurut Pendidikan.....	68
Tabel 5. 5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Fasilitas (X1).....	69
Tabel 5. 6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Komitmen (X2) .....	70
Tabel 5. 7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Leadership (X3).....	71
Tabel 5. 8	Rekapitulasi Tanggapan Kepuasan Kerja (Y) .....	73
Tabel 5. 9	Uji Validitas Fasilitas (X1) .....	75
Tabel 5.10	Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 5.11	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov .....	78
Tabel 5.12	Uji Rekapitulasi Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 5.13	Uji Autokorelasi .....	81
Tabel 5.14	Uji Regresi Linear Berganda .....	82
Tabel 5.15	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	83
Tabel 5.16	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	85
Tabel 5.17	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R2).....	86

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran Pengaruh Fasilitas (X1) Komitmen (X2) dan Leadership (X3) Terhadap Kepuasan Kerja Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau ....	43
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi	65
Gambar 5.1	Uji Normalitas .....	77
Gambar 5.2	Uji Heteroskedastisitas .....	79

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam suatu organisasi. Berhasil atau tidaknya organisasi tergantung oleh sumber daya manusianya itu sendiri. Sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik dalam menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyeleksi, melatih, dan memberikan penghargaan serta penilaian.

Sumber daya manusia merupakan penggerak dan pelaksana inti dalam organisasi. Aset yang paling harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau organisasi adalah tenaga kerja atau manusianya. Signifikansi upaya sumber daya manusia bermuara pada kenyataan bahwa manusia adalah elemen yang senantiasa ada dalam organisasi karena manusialah yang bekerja, membuat tujuan, dan membuat motivasi. Pegawai yang mempunyai pengetahuan keahlian dan sikap yang baik akan bekerja secara optimal, sehingga dapat lebih efektif dan efisien menghasilkan kinerja yang lebih baik juga.

Salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan pihak instansi agar menghasilkan kinerja yang baik para pegawainya ialah memberikan fasilitas yang layak untuk mendukung dan mempermudah proses penyelesaian pekerjaan. Fasilitas merupakan sarana yang diberikan instansi yang dapat mengolah suatu masukan menuju keluaran yang diinginkan. Seorang pegawai harus dapat mengoperasikan atau memanfaatkan fasilitas yang ada guna menghindari



terjadinya kesalahan-kesalahan dalam bekerja. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik tentunya akan membantu kelancaran proses kerja suatu organisasi. Jika fasilitas terus bisa dipergunakan dalam rentang waktu yang lama, maka tujuan diadakannya fasilitas akan terpenuhi. Dan tujuan organisasi akan terpenuhi juga karena adanya faktor fasilitas yang memadai dan sesuai. Faktor lingkungan kerja biasanya berupa keadaan fisik bangunan, bisa juga seperti keadaan didalam ruangan. Bagaimana suhu udara, penerangan ruangan, kebersihan ruangan. itu semua nanti akan berpengaruh kepada suasana kondusif pekerjaan dan semangat pegawai. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong bagi pegawai untuk bekerja. Seorang pegawai yang memiliki kinerja (hasil kerja) yang tinggi dapat menunjang tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Kurang memadainya fasilitas kerja tentu berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Seperti teori (Soekarso, Sosro, Putong, & Hidayat, 2010), menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor fisik, termasuk fasilitas kerja di dalamnya.

Aspek lain yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah komitmen. Komitmen adalah sikap kesediaan diri untuk memegang teguh visi, misi dan juga kemauan untuk memberikan seluruh kemampuan dan usahanya dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dalam dunia kerja, komitmen organisasi seringkali menjadi isu yang sangat penting, sampai-sampai beberapa organisasi tertentu berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi yang ditawarkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



manajemen. Sayangnya, meskipun hal ini masih sudah sangat umum namun tidak jarang pimpinan dan pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pengertian komitmen saat ini memang tak lagi sekedar berbentuk kesediaan pegawai menetap di organisasi dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada organisasi, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan organisasi. Hal ini tentu saja hanya bisa terjadi jika pegawai merasa senang dan terpuaskan di organisasi yang bersangkutan. Hal ini sebagaimana yang ungkapkan oleh Sugiyanto (2016: 32) pada organisasi sektor publik bahwa: “Komitmen organisasi memiliki korelasi dan kontribusi positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Selain fasilitas kerja dan komitmen, aspek lain yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah kepemimpinan (leadership). Dimana kepemimpinan yang efektif dapat membantu organisasi dalam situasi ketidakpastian dimasa yang akan datang. Seorang pemimpin yang efektif harus tanggap terhadap perubahan, mampu menganalisis kekuatan dan kelemahan sumber daya manusianya sehingga mampu memaksimalkan kinerja organisasi dan memecahkan masalah dengan tepat. Pemimpin yang efektif sanggup mempengaruhi para pengikutnya untuk mempunyai optimisme yang lebih besar, rasa percaya diri, serta komitmen terhadap tujuan dan misi organisasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban untuk memberikan perhatian dalam menggerakkan, mengarahkan, serta membina seluruh pegawai maupun karyawan dilingkungan kerja agar dapat mewujudkan stabilitas organisasi dan peningkatan produktifitas yang berorientasi pada tujuan organisasi. Seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi bawahannya untuk bertindak sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Pemimpin harus mampu membangkitkan rasa kebanggaan, serta menumbuhkan sikap hormat dan kepercayaan dari bawahannya. Gaya kepemimpinan yang sesuai dan dapat diterima pegawai akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Tingkat kepuasan kerja pegawai merupakan suatu hal yang bersifat individual, sedangkan dalam suatu organisasi dan instansi terdapat berbagai macam individu yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya.

Dengan demikian, tingkat kepuasan kerja pegawai yang satu dengan yang lainnya tidaklah sama, sebab apabila seorang pegawai merasa puas dengan pekerjaannya, belum tentu pegawai yang lain merasakan hal yang sama. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Perilaku dari seorang pemimpin dapat mempengaruhi kepuasan dan kinerja dari bawahan (*Yukl, 2005:7; Pierce and Newstrom, 2006*). Jadi, dengan kondisi seperti ini diperlukan gaya kepemimpinan yang mempunyai sifat individual yang berbeda-beda. Kepuasan harus tumbuh dalam diri pegawai, apabila suatu instansi telah mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai, maka pekerjaan akan mudah terselesaikan dan dapat memperkecil tingkat kesalahan pegawai. Kepuasan kerja merupakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sikap positif para pegawai yang dapat mendorong para pegawai untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien.

Anggapan umum tentang pegawai pemerintahan adalah kualitas sumber daya yang rendah, pelayanannya yang kurang proaktif sehingga hal ini menjadi permasalahan mendasar bagi instansi pemerintah. Sudah menjadi kewajiban bahwa setiap departemen dalam pemerintahan melakukan peningkatan kinerja pegawainya agar dapat mengimbangi tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dimasa mendatang. Hal tersebut dilakukan karena otoritas publik membutuhkan pegawai untuk menghasilkan kinerja dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Efisiensi mengacu pada berhasil atau tidaknya tugas yang harus diselesaikan. Sedangkan efektivitas tergantung pada seberapa baik kontribusi telah dilaksanakan atau diberikan oleh pegawai.

Sebagai Badan Pendapatan Provinsi, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau bertanggung jawab membantu gubernur dalam melaksanakan inisiatif desentralisasi dan tanggung jawab terkait sesuai dengan undang-undang pendapatan nasional dan daerah yang berlaku. Tugas Bapenda adalah membuat nomor pokok wajib pajak daerah, mengevaluasi dan mengawasi pegawai yang melaporkan pajak daerah, mencairkan dana pajak daerah, dan menghasilkan penerimaan pajak daerah, di antara tanggung jawab lainnya.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA) harus memiliki kerjasama yang kuat untuk mewujudkan visi dan misinya. Pegawai yang memiliki etos kerja yang kuat akan lebih mampu melaksanakan tanggung jawab dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi kewajibannya secara dengan tetap mempertahankan standar kualitas dan pelayanan yang tinggi.

**Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Perbidang Tahun 2022**

No	Nama bagian	Jumlah pegawai
1	Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	34
2	Bidang Pengolahan Data Dan Pengembangan Pendapatan	19
3	Bidang Pajak Daerah	22
4	Bidang Retribusi, PADL Dan Dana Bagi Hasil	19
5	Bidang Pembukuan, Pengawasan Dan Pembinaan	17
6	Pejabat Fungsional	16
	Jumlah	127

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat bidang-bidang yang menjadi pendukung pelaksanaan kerja pada kantor bapenda sesuai dengan visi dan misi bapenda dalam menyelenggarakan pelayanan.

**Tabel 1. 2 Nilai Sasaran Kinerja Pegawai 2022**

Unsur penilaian			Jumlah
a. Sasaran Kinerja Pegawai		81,8 x 60%	49,09
b. Perilaku Kerja	1. Orientasi pelayanan	83	Baik
	2. Integritas	81	Baik
	3. Komitmen	80	Baik
	4. Disiplin	82	Baik
	5. Kerjasama	83	Baik
	6. Jumlah	409	Baik
	7. Nilai rata-rata	81,8	Baik
	8. Nilai perilaku kerja	81,8 x 40 %	32,72
Nilai Prestasi Kerja			81,81

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pada Kantor Bapenda Provinsi Riau rata-rata skor evaluasi kinerja seluruh pegawai adalah 81,81, menunjukkan bahwa setiap pegawai memiliki evaluasi pegawai sebesar 80-84 nilai prestasi pegawai.

**Tabel 1. 3 Data Rekapitulasi Capaian SKP Pegawai Tahun 2022**

No	Nilai Capaian SKP	Kriteria	Jumlah Pegawai
1	90-keatas	Sangat baik	-
2	76 – 90	Baik	127
3	62 – 75	Cukup	-
4	51 – 60	Cukup baik	-
5	50- kebawah	Buruk	-
Jumlah			127

Sumber : Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau

Berdasarkan Tabel 1.3, pegawai di lingkungan Bapenda Provinsi Riau memiliki kisaran nilai SKP 76 s/d 90 yang dinilai dalam kategori baik.

**Tabel 1.4 Data Fasilitas di Kantor Bapenda Provinsi Riau**

No	Objek	Fasilitas				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Air Conditioner (AC)	10				50
2	Komputer	20		43		118
3	Printer Dot Matrix Besar	5		15		53
4	Printer Dot Matrix Kecil			40		
5	Printer Warna					50
6	Laptop	1		40		
7	Scanner			40		
8	Modem			40		
9	Sepeda Motor			40		
10	Mesin Genset 400 KVA			1		
11	Dispenser					10
12	Mesin Hitung Uang					40
13	Proyektor (Infocus)					4
14	Kipas Angin					33
15	Mesin Cetak Plat					4
16	Meja Kerja					200
17	Kursi Kerja	20				195
18	Kursi Wajib Pajak (WP)	75		25		30
19	Filing Kabinet					80
20	Lemari Arsip					100
21	Meja Pertisi					25

Sumber : Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau

Menurut Bapak Ibnu Farouq S.Sos, salah satu pegawai di Kantor Bapenda mengatakan bahwa para pegawai menampilkan upaya tingkat tinggi kemampuan



serta hasil mereka secara positif dengan menggunakan fasilitas yang memadai dan juga komitmen kerja yang tinggi dari para pegawai. Visi bapenda adalah menjadi penyelenggara yang amanah dengan mengutamakan kepuasan pelayanan publik dan mewujudkan masyarakat yang mandiri, sejahtera, dan aman. Sedangkan misi bapenda adalah menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan publik secara profesional.

Untuk pencapaian visi yang efektif, kepuasan kerja pegawai sangat penting untuk diperhatikan. Menurut Wibowo (2014), Kepuasan Kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat bekerja. Kenyataan di Kantor Bapenda Provinsi Riau, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Bapak Ibnu Farouq S.Sos mengatakan bahwa kepuasan kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau masih kurang baik. Hal ini dikarenakan kurang memadainya fasilitas kerja sering kali menyebabkan kendala pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Misalnya AC yang tidak berfungsi secara optimal dan tata letak meja yang terlalu rapat.

Menurut Moenir (2014), mengatakan bahwa Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati oleh pegawai, baik dalam hubungan langsung pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Sebelumnya sudah ada yang penelitian tentang hubungan fasilitas dengan kepuasan kerja. Ratag Pingkan Elizabeth Vonny (2016) dengan judul “Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT United Tractors Cabang Manado” yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal penting lainnya agar operasional organisasi berjalan optimal yaitu berkaitan dengan komitmen. Menurut Jamal (2021), Komitmen Organisasi adalah sikap karyawan untuk tetap berada di organisasi dan keterlibatan dalam mencapai nilai-nilai dan tujuan dari organisasi serta orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu yang mengutamakan pekerjaan dalam organisasi.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Kantor Bapenda Provinsi Riau, komitmen dari para pegawai masih harus ditinjau kembali. Hal ini dikarenakan masih adanya pegawai yang keluar dan mencari pekerjaan baru dan juga terkait dengan pelaksanaan tugas yang kurang optimal terutama dalam bidang administrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Pingkan Maindoka, dkk (2017), menyatakan bahwa Komitmen berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.

Kemudian terkait dengan kepemimpinan, Menurut Bapak Ibnu Farouq S.Sos mengatakan bahwa Kepala Bapenda sudah memberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan sangat baik yang berkaitan dengan prosedur penyelesaian tugas agar sasaran atau target output pekerjaan dapat tercapai secara maksimal dan juga berkaitan dengan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Tetapi menurut bapak Ibnu Farouq, S.Sos, hubungan interaksi antar pemimpin dan pegawai masih harus diperhatikan lagi.

Sejalan dengan hal ini, (Potale & Uhing, 2015) mendefinisikan kepemimpinan merupakan kemampuan individu dengan menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi, memotivasi, dan mendukung



usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Aldri Frinaldi (2023), menyatakan bahwa Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.

Sutrisno (2009:79) menyatakan bahwa karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan informasi tentang Fasilitas, Komitmen, dan juga Leadership dengan Judul: “Pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi riau?
2. Apakah Komitmen berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi riau?
3. Apakah Leadership berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi riau?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



4. Apakah Fasilitas, Komitmen, dan Leadership berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian diatas maka Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau
3. Untuk mengetahui pengaruh Leadership secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau
4. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership secara simultan terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau

### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi dalam melihat pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Shite Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau

## 1.5. Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan landasan teori yang melandasi pembahasan pada penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah singkat instansi, visi dan misi serta struktur perusahaan.



## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memaparkan tentang hasil yang di peroleh selama penelitian serta pembahasan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan serta saran yang berhubungan dengan masalah yang di hadapi oleh instansi.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber daya Manusia

Menurut Malayu P. Hasibuan (2012: 10), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Veitzal Rivai (2010: 1), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Menurut T. Hani Handoko (1995: 4), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah “penarikan”, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif. Monday (2008) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pemanfaatan para individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sedangkan SDM adalah asset yang harus dikelola secara cermat dan sejalan dengan kebutuhan organisasi. (Schuler & Jackson 2006)

Menurut Mathis dan Jackson (2002) mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai rancangan system yang lebih formal dalam sebuah organisasi yang berfungsi untuk memastikan penggunaan potensi yang ada dalam diri manusia secara efektif dan efisien demi pencapaian organisasi itu sendiri.

Stoner (2000) mendefenisikan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan memasok suatu



organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada suatu posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu mengatur semua tenaga kerja secara efektif dan efisien dengan mengembangkan kemampuan mereka untuk mencapai tujuan. Dengan adanya tujuan, pegawai akan termotivasi untuk bekerja sebaik mungkin. Uraian di atas menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia meliputi kemampuan dan potensi yang dimiliki pimpinan dan bawahan di dalam organisasi.

### 2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sunyoto (2013: 5), kedua fungsi tersebut adalah fungsi manajerial dan fungsi operasional. Berikut penjelasannya:

#### 1. Fungsi Manajerial

##### a. Perencanaan

Fungsi perencanaan meliputi penentuan program sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

##### b. Pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian adalah membentuk organisasi dengan merancang susunan dan berbagai hubungan antara jabatan, personalia dan faktor-faktor fisik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### c. Pengarahan

Fungsi pengarahannya adalah mengusahakan agar karyawan mau bekerja secara efektif melalui motivasi.

#### d. Pengendalian

Fungsi pengendalian adalah mengadakan pengamatan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana dan mengoreksinya jika terjadi penyimpangan atau jika perlu menyesuaikan kembali rencana yang dibuat.

### 2. Fungsi Operasional

#### a. Pengadaan

Fungsi pengadaan meliputi perencanaan, perekrutan, seleksi, penempatan dan orientasi karyawan, perencanaan mutu dan jumlah karyawan. Sedangkan perekrutan, seleksi dan penempatan berkaitan dengan penarikan, pemilihan, penyusunan dan evaluasi formulir lamaran kerja, tes psikologi dan wawancara.

#### b. Pengembangan

Fungsi pengembangan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.

#### c. Kompensasi

Fungsi kompensasi dapat diartikan sebagai pemberian penghargaan yang adil dan layak kepada karyawan sebagai balas jasa kerja.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## d. Integrasi

Fungsi pengintegrasian karyawan ini meliputi usaha untuk menyalurkan kepentingan individu karyawan, organisasi dan masyarakat.

## e. Pemeliharaan

Fungsi pemeliharaan tidak hanya mengenai usaha untuk mencegah kehilangan karyawan tetapi dimaksud untuk memelihara kerjasama dan kemampuan bekerja karyawan.

## f. Pemutusan Hubungan Kerja

Fungsi pemutusan hubungan kerja adalah memutuskan hubungan kerja dan mengembalikannya kepada masyarakat, proses utamanya adalah pensiun, pemberhentian dan pemecatan.

## 2.2. Kepuasan Kerja

### 2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

*Hoppock* (1935) menulis sebuah buku tentang konsep kepuasan kerja dan memberikan definisi bahwa kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang dengan jujur mengatakan kepuasannya terhadap pekerjaannya. Berdasarkan pendekatan ini, *Hoppock* menekankan adanya faktor internal perasaan karyawan yang berperan dalam penilaian kepuasannya terhadap faktor eksternal lingkungan kerjanya.

Menurut *Locke* (1976:1342), rasa puas itu hadir karena tercapainya target atau prestasi kerja atau rasa senang karena organisasi memfasilitasi pencapaiannya



tersebut (*the pleasurable emotional state resulting from the appraisal of one's job as achieving or facilitating the achievement of ones job values*).

Menurut (Wibowo, 2014) kepuasan kerja didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Menurut *Newstorm* dalam (Fattah, 2017), kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan atau emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan pegawai melihat pekerjaan mereka.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Menurut Mangkunegara (2013: 117), kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

### 2.2.2. Indikator Kepuasan Kerja

Widodo, (2015) menyatakan bahwa ada beberapa indikator dari kepuasan kerja, yaitu:

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
4. Atasan, yaitu seseorang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara kerja atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
  5. Promosi yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan, seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan besar untuk naik jabatan atau tidak. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
  6. Lingkungan kerja yaitu lingkungan fisik dan psikologis

### 2.2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2009:77) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan dan kemampuan selama bekerja
2. Kemauan kerja, faktor ini disebut untuk menunjang keuasan kerja bagi karyawan. Keadaannya yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja
3. Gaji, gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerja dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan Manajemen, perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pengawasan, sekaligus atasannya supervise yang buruk dapat berakibat absensi dan trun over.
6. Faktor Instrinsik dan Pekerjaan, atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi Kerja, termasuk di sini kondisi tempat
8. Aspek sosial dalam pekerjaan, merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
9. Komunikasi, komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas, fasilitas kantor merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

### 2.3. Fasilitas

#### 2.3.1. Pengertian Fasilitas

Menurut Lupiyaodi, fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas kerja merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Djoyowirono (2008), fasilitas adalah sarana dan prasarana penunjang kerja yang dapat mempengaruhi atau



meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja meliputi kondisi gedung dan kantor serta peralatan dan perlengkapan kantor.

Menurut A.S Moenir (1987: 197) mengemukakan “Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk melancarkan pekerjaan”. Moekijat dalam Cut Ernati dkk (2011: 10), “Fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan”. Menurut Buchari (2007), fasilitas kerja adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa faktor fasilitas kerja yang lengkap merupakan hal yang penting dan memiliki keterkaitan yang erat dengan efektivitas kerja pegawai. Fasilitas kerja merupakan pemenuhan kebutuhan kerja pegawai dalam suatu instansi. Dimana dengan adanya fasilitas kerja yang disiapkan pihak instansi diharapkan dapat mendukung proses kerja para pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja dan mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaannya. Alat kerja merupakan suatu hal yang bisa dikatakan penting dan wajib disediakan oleh pihak instansi.

### 2.3.2. Indikator Fasilitas

Berdasarkan pengertian fasilitas kerja menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sateislamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dipakai dalam bentuk sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan karyawan sehingga dapat memperlancar penyelesaian tugas.

Menurut Faisal (2005;22) indikator Fasilitas Kerja adalah:

1. Sesuai dengan kebutuhan, didalam suatu pekerjaan fasilitas hanya dapat di gunakan sesuai dalam pekerjaan atau jabatannya.
2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja, karyawan mampu memberikan hasil kinerja yang baik sesuai fasilitas kerja yang di gunakan. Fasilitas kerja yang memadai akan menghasilkan produktivitas yang tinggi.
3. Mudah dalam penggunaan, fasilitas kerja akan meringankan beban kerja setiap karyawan. Dengan alat bantu kerja karyawan, tidak akan banyak menguras tenaga yang di miliki karyawan.
4. Mempercepat proses kerja, fasilitas kerja yang disediakan mampu membantu karyawan dalam mempercepat proses pengerjaan sehingga dapat tepat waktu sesuai target.
5. Penempatan ditata dengan benar, fasilitas kerja yang digunakan dalam membantu proses kerja diletakkan di tepat yang sesuai; luas ruangan yang cukup, pencahayaan yang cukup, ruang gerak karyawan yang cukup, sehingga karyawan dapat melaksanakan penyelesaian pekerjaan secara nyaman dan baik.

### 2.3.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Sofyan (2015: 22) Faktor-faktor fasilitas kerja terdiri dari :

1. Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada diperusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau

2. Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas erusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
3. Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya. Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya)
4. Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat – alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan. Inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
5. Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
6. Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
7. Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

## 2.4. Komitmen

### 2.4.1. Pengertian Komitmen

Komitmen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu atau kontrak. Pandangan para pakar



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang pengertian komitmen dapat sangat bervariasi. Ada yang menyatakan hanya komitmen saja, namun ada pula yang menyatakan sebagai komitmen organisasional. Pada dasarnya komitmen bersifat individual, merupakan sikap atau perilaku yang dimiliki setiap individu. Sedangkan komitmen setiap individu terhadap organisasi di mana ia bekerja dapat dikatakan sebagai komitmen organisasional.

Komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara pegawai dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Namun demikian sifat dari kondisi psikologis untuk tiap bentuk komitmen sangat berbeda. Komitmen menurut Wahyudi dan Rendi Salam adalah sikap dasar yang melekat dalam hati dan pikiran, yang mengendalikan perilaku sesuai dengan perjanjian di awal.

Menurut Sianipar dan Haryanti (2014) komitmen organisasional adalah perasaan dan sikap karyawan terhadap organisasinya dan memiliki bentuk nyata berupa keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi, serta dengan sepenuh hati menerima tujuan perusahaan dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan perusahaan.

*Robbins dan Judge* (2015) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. *Mathis dan Jackson* (Sopiah, 155) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya).



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Ivancevich, Konopaske, dan Matteson* (2008: 184) menyatakan bahwa komitmen adalah perasaan identifikasi, perlibatan, dan loyalitas dinyatakan oleh pekerja terhadap perusahaan. Dengan demikian, komitmen menyangkut tiga sifat : (a) perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi, (b) perasaan terlibat dalam tugas organisasi, dan (c) perasaan loyal pada organisasi.

Komitmen menurut *Kreitner dan Kinicki* (2010: 166) adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi. Sedangkan komitmen organisasional mencerminkan tingkatan keadaan di mana individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat pada tujuannya.

Dengan demikian, dapat diperoleh kesimpulan bahwa komitmen organisasional adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

#### 2.4.2. Indikator Komitmen

*Ricard* (Dalam Lubis, 2021) menjabarkan beberapa indikator sikap yang dimiliki oleh individu yang memiliki komitmen kerja yaitu:

1. Kepercayaan dan dukungan pada nilai organisasi yang tinggi
2. Keinginan berusaha sungguh-sungguh atas nama organisasi
3. Hasrat untuk memelihara keanggotaan organisasi
4. Keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota
5. Kesiediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi
6. Kepercayaan yang kuat terhadap nilai dan tujuan organisasi



Seseorang yang memiliki komitmen kerja yang tinggi akan cenderung memiliki kepuasan pada pekerjaannya, karena perasaan suka pada pekerjaan membuat seseorang dapat bertahan lebih lama dalam melakukan pekerjaannya serta memperoleh hasil yang diharapkan dengan kata lain guru yang memiliki komitmen kerja yang tinggi akan cenderung memiliki kepuasan kerja dan prestasinya lebih tinggi (Luthan, dalam Lubis, 2021).

### 2.4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen

Tinggi rendahnya komitmen organisasi seorang pegawai tentu ada faktor yang mempengaruhinya. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut pendapat para ahli, sebagai berikut.

*Allen dan Meyer* mengklasifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dalam tiga faktor, di antaranya:

#### 1. Karakteristik Pribadi Individu

Karakteristik pribadi terbagi dalam dua variable, yaitu variabel demografis dan variabel disposisional. Variabel demografis mencakup gender, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi. Sedangkan variabel disposisional mencakup kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasi, kebutuhan untuk berprestasi dan etos kerja yang baik.

#### 2. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mencakup struktur organisasi, desain kebijakan dalam organisasi dan bagaimana kebijakan organisasi tersebut disosialisasikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 3. Pengalaman selama Berorganisasi

Pengalaman berorganisasi mencakup kepuasan kerja dan motivasi kerja anggota organisasi selama berada dalam organisasi, perannya dalam organisasi tersebut, dan hubungan antara anggota organisasi dengan supervisor atau pemimpinnya.

*Stum dalam Sopiah* mengemukakan lima faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, antara lain.

1. Budaya keterbukaan, organisasi dan karyawan atau pegawai harus saling mendukung dan terbuka dalam urusan pekerjaan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam bekerja.
2. Kepuasan kerja, organisasi harus dapat memenuhi segala kebutuhan karyawan atau pegawai dalam bekerja agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan memberikan hasil yang terbaik untuk organisasi.
3. Kesempatan personal untuk berkembang, karyawan atau pegawai harus mempunyai keinginan dan kemauan untuk mengembangkan dirinya dengan memanfaatkan kesempatan untuk mengembangkan karir maupun Pendidikan yang diberikan organisasi.
4. Disiplin, pegawai atau karyawan harus disiplin pada dirinya, tugas-tugasnya agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal.
5. Penghargaan kerja yang sesuai, organisasi harus memberikan pekerjaan yang sesuai terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan, agar karyawan mampu memenuhi kebutuhan hidupnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, menyimpulkan bahwa komitmen organisasi sebuah pernyataan dimana seseorang untuk mengabdikan dirinya dalam melaksanakan tugas atas nama organisasi. Komitmen seseorang terhadap organisasi dicirikan dengan mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai organisasi dengan menggunakan kemampuannya untuk melaksanakan pekerjaan sebagaimana yang ditugaskan organisasi kepadanya, dan menyatakan untuk tetap tinggal sebagai anggota organisasi.

#### 2.4.4. Komponen Komitmen

*Meyer, dkk* (dalam Ruvina & Zamralita, 2007) membagi komitmen kerja menjadi tiga komponen, yaitu:

##### 1. Affective Commitment (komitmen afektif)

Komitmen afektif yaitu komitmen sebagai keterikatan afektif atau psikologis karyawan terhadap pekerjaannya. Komitmen afektif berkaitan erat dengan keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaannya. Komitmen ini menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan karena mereka menginginkannya atau karena keinginannya sendiri.

##### 2. Continuance Commitment (komitmen kontinuas)

Komitmen ini mengarah pada perhitungan untung-rugi dalam diri karyawan sehubungan dengan keinginannya untuk tetap mempertahankan atau meninggalkan pekerjaannya. Artinya, komitmen disini dianggap sebagai persepsi harga yang harus dibayar jika karyawan meninggalkan



pekerjaannya. Komitmen ini menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan karena mereka membutuhkannya.

### 3. Normative commitment (komitmen normatif)

Komitmen normative yaitu komitmen sebagai kewajiban untuk bertahan dalam pekerjaan.

#### 2.4.5. Manfaat Komitmen

Organisasi menginginkan agar seluruh pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi, manfaat komitmen pegawai bagi organisasi, yaitu :

##### 1. Menghindari Biaya Pergantian Pegawai Yang Tinggi

Seseorang yang berkomitmen tidak menyukai untuk berhenti dari pekerjaannya dan menerima pekerjaan lainnya. Ketika seorang pegawai berkomitmen maka tidak akan terjadi pergantian pegawai yang tinggi.

Keluarnya seorang pegawai dari suatu organisasi dapat dilakukan secara sukarela atau dikeluarkan secara paksa oleh organisasi. Seorang pegawai yang memiliki komitmen yang kuat maka dia akan bertahan untuk anggota organisasi. Pegawai yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi maka dia akan mudah untuk menarik diri atau keluar dari suatu organisasi.

##### 2. Mengurangi atau meringankan supervise pegawai

Pegawai yang berkomitmen dan memiliki keahlian yang tinggi akan mengurangi keperluan supervise terhadapnya. Supervise yang ketat dan pengawasan yang melekat akan membuang-buang waktu dan biaya.

##### 3. Meningkatkan efektifitas organisasi

Penelitian menunjukkan bahwa ketiadaan komitmen dapat mengurangi efektivitas organisasi. Sebuah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



organisasi yang pegawainya memiliki komitmen organisasi akan mendapatkan hasil yang diinginkan seperti kinerja tinggi, tingkat pergantian pegawai rendah dan tingkat ketidakhadiran yang rendah. Selain itu juga akan menghasilkan hal lain yang diinginkan yaitu iklim organisasi yang hangat, mendukung menjadi anggota tim yang baik dan siap membantu (*Fen Luthas* 2011).

## 2.5. Leadership

### 2.5.1. Pengertian Leadership

Kepemimpinan merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting dan strategis, karena kepemimpinan dapat menggerakkan, memberdayakan, dan mengarahkan sumber daya secara efektif dan efisien ke arah pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Wibowo, (2015) mendefinisikan, Kepemimpinan merupakan kemampuan individu dengan menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi, memotivasi, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas tugas dari orang-orang dalam kelompok. Kepemimpinan berarti melibatkan orang lain, yaitu bawahan atau karyawan yang dipimpin. (Sunarto, 2005). Menurut George R. Terry (1986), kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain agar mau bekerja dengan sukarela untuk mencapai tujuan kelompok. Swansburg (1995), kepemimpinan adalah suatu proses yang mempengaruhi aktifitas suatu kelompok yang terorganisasi dalam usahanya mencapai penetapan dan pencapaian tujuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sitaru Syaif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut *Tead* dalam Kartono (2014:57) kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses mempengaruhi dan mengarahkan perilaku orang lain, baik individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kepemimpinan terdapat unsur-unsur seperti pimpinan, kelompok yang dipimpin, sasaran, aktivitas, interaksi dan kekuatan.

#### 2.5.2. Indikator Leadership

*Robbins dan Judge* (2015: 473) mengungkapkan adapun indikator-indikator kepemimpinan sebagai berikut:

##### 1. Integritas (integrity)

Integritas merupakan salah satu atribut terpenting atau kunci yang harus dimiliki seorang pemimpin berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan-tindakan serta nilai-nilai visi yang ingin dicapai untuk perusahaan.

##### 2. Kompeten (competency)

Kompeten adalah keterampilan yang diperlukan seorang pemimpin yang ditunjukkan oleh kemampuannya dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang tinggi dalam suatu fungsi sebagai seorang pimpinan.

##### 3. Konsistensi (consistency)

Konsistensi yaitu ketetapan serta kemantapan dalam bertindak mengenai kebijakan yang mencerminkan suatu konsistensi dalam menghadapi permasalahan yang sedang dialami perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Loyal (loyalty)

Loyal artinya mutu dari sikap setia (loyal) dengan tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan seorang pemimpin kepada bawahannya.

5. Terbuka (openness)

Terbuka dalam arti keterbukaan seorang pemimpin dengan bawahan dalam menerima masukan dan saran dalam mengambil keputusan sehingga tercipta hubungan kerjasama yang baik.

**2.5.3. Fungsi Leadership**

Fungsi kepemimpinan menurut Rivai (2002), bahwa kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok organisasi masing-masing yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam dan bukan luar situasi itu.

Sondang P.Siagian (1999) dalam bukunya Teori dan Praktek Kepemimpinan mengatakan beberapa fungsi kepemimpinan sebagai berikut:

1. Pimpinan sebagai penentu arah dalam usaha pencapaian tujuan
2. Pemimpin sebagai wakil dan juru bicara organisasi dalam hubungan dengan pihak -pihak luar organisasi
3. Pemimpin sebagai komunikator yang efektif
4. Pemimpin sebagai mediator, khususnya dalam hubungan ke dalam terutama menangani situasi konflik
5. Pemimpin sebagai integrator yang efektif, rasional, objektif dan netral.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak Iptita milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Hamdani Nawawi dalam bukunya *Kepemimpinan yang Efektif* menyebutkan ada lima fungsi kepemimpinan, yaitu :

##### 1. Fungsi Instruktif

Fungsi ini berlangsung dan bersifat komunikasi satu arah, pemimpin sebagai pengambil keputusan berfungsi memerintahkan pelaksanaannya pada orang-orang yang dipimpin.

##### 2. Fungsi Konsultatif

Fungsi ini berlangsung dan bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, fungsi pemimpin sebagai konsultan untuk mendengarkan pendapat, saran, serta pertanyaan dari bawahannya mengenai keputusan yang akan diambil oleh pemimpin.

##### 3. Fungsi Partisipasi

Dalam fungsi ini, pemimpin menjalankan serta mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Setiap anggota kelompok memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan yang dijabarkan dari tugas-tugas pokok sesuai dengan posisi atau jabatan masing-masing.

##### 4. Fungsi Delegasi

Fungsi ini pemimpin sebagai pemegang wewenang tertinggi harus bersedia dan dapat mempercayai orang lain, sesuai dengan posisi atau jabatannya apabila diberi atau mendapat pelimpahan wewenang.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Fungsi Pengendalian

Fungsi ini bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses dan efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga mungkin tercapainya tujuan Bersama secara maksimal. Sehubungan dengan itu bahwa fungsi pengendalian dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi dan pengawasan.

### 2.6. Pengaruh Antar Variabel

#### 2.6.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Kerja

Seperti teori (Soekarso, Sosro, Putong, & Hidayat, 2010), menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor fisik, termasuk fasilitas kerja di dalamnya.

#### 2.6.2. Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja

Sugiyanto (2016: 32) pada organisasi sektor publik bahwa: “Komitmen organisasi memiliki korelasi dan kontribusi positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

#### 2.6.3. Pengaruh Leadership Terhadap Kepuasan Kerja

Perilaku dari seorang pemimpin dapat mempengaruhi kepuasan dan kinerja dari bawahan (Yukl, 2005:7; Pierce and Newstrom, 2006). Penelitian dilakukan oleh Challagalla and Shervani (2006) menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.7. Pandangan Islam Terhadap Variabel

### 2.7.1. Kepuasan Kerja Dalam Pandangan Islam

Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran islam maka yang muncul adalah tentang ikhlas, sabar, dan syukur. Ketiga hal tersebut dalam kehidupan kita sehari-hari sangat berkaitan dengan permasalahan yang muncul dalam bekerja terutama kepuasan kerja. Bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur kadang-kadang memang tidak menjamin menaikkan output. Dengan bekerja secara ikhlas yang disertai dengan sabar dan syukur maka ada nilai tambah tertentu yang diperoleh, yang tidak hanya sekedar output. Ketika pekerjaan selesai, maka ada kepuasan yang tidak berkaitan langsung dengan output yang diperoleh. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ibrahim ayat 7 yang berbunyi :

وَإِذْ تَأَذَّرَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

Artinya : *“Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat.”*

### 2.7.2. Fasilitas dalam Pandangan Islam

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan para pekerjanya. Dengan adanya fasilitas, memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Allah subhana wata’ala berfirman dalam surat Al-Israa’ ayat 70 :

﴿ وَالْقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْوَبْرِ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾

Artinya: “Dan Sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkat mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah kami ciptakan.”

### 2.7.3. Komitmen dalam Pandangan Islam

Dalam perspektif islam, komitmen seseorang tercermin dalam aktivitas yang dilakukan. Komitmen dalam menjalankan kewajiban dan menjahui larangan Allah Swt merupakan wujud dari komitmen seorang manusia sebagai makhluk Tuhan. Allah berfirman dalam al-Qur’an surat Al-Fath ayat 10, dengan menggambarkan komitmen sebagai berikut:

إِنَّ الَّذِينَ يُبَايِعُونَكَ إِنَّمَا يُبَايِعُونَ اللَّهَ يَدُ اللَّهِ فَوْقَ أَيْدِيهِمْ فَمَنْ نَكَثَ فَإِنَّمَا يَنْكُثُ عَلَىٰ نَفْسِهِ ۗ وَمَنْ أَوْفَىٰ بِمَا عَاهَدَ عَلَيْهِ اللَّهُ فَمِنَّا أَجْرًا عَظِيمًا ﴿١٠﴾

Artinya: “Bahwasanya orang-orang yang berjanji setia kepada kamu sesungguhnya mereka berjanji setia kepada Allah. Tangan Allah diatas tangan mereka, maka barang siapa yang melanggar janjinya niscaya akibat ia melanggar janji itu akan menimpa dirinya sendiri dan barang siapa menepati janjinya kepada Allah maka Allah akan memberinya pahala yang besar. (QS. Al-Fath: 10).

### 2.7.4. Leadership Dalam Pandangan Islam

Diantara surat yang ada didalam Al-quran yang menjelaskan tentang kepemimpinan adalah surat Al-Baqarah (2) ayat 30 yang berbunyi :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿١٠٠﴾

Artinya: “Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.”

## 2.8. Penelitian Terdahulu

Kegunaan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang dikutip dari beberapa jurnal pendukung.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian & Tahun	Judul	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ratag Pingkan Elisabeth Vonny (2016) Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 03 Tahun 2016	Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT United Tractors Cabang Manado	1. Variabel X1 dan X2 2. Lokasi 3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel 6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil	Penelitian ini menyatakan adanya pengaruh yang signifikan oleh variabel fasilitas dan kompensasi terhadap kepuasan kerja. Sedangkan variabel pelatihan tidak mempengaruhi kepuasan kerja.
2	Indra Prawira (2020)	Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan	1. Variabel X1 2. Lokasi	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HN <sub>0</sub>	Penelitian & Tahun	Judul	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
HN <sub>0</sub>	Jurnal Ilmiah Magister Manajemen	n dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel 6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil.	kompensasi, kepemimpinan dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja
Suska Riau	Pingkan Maindoka, Bernhard Tewel, Farlane S. Rumokoy (2017)  Jurnal EMBA Vol.5 No.3 September 2017, Hal.3220-3229	Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara	1. Variabel X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> 2. Lokasi 3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel 6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil	Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tilaar (2014) dan Amir et al., (2014) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
4	Hermanto Nainggolan (2021)  Jurnal Global Manajemen, Vol. 10, No. 1 (2021) Juni ; 216-226	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.	1. Penambahan variabel 2. Lokasi 3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel 6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil	Model regresi yang diperoleh dari hubungan antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja yaitu $Y = 17.478 + 0.582X$ (2) Bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel kepemimpinan (X) terhadap variabel kepuasan kerja (Y)
Sultan Syarif Kasim Riau	Nurmin Arianto (2018)  Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan	1. Tidak ada Variabel Kinerja 2. Lokasi 3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel	Hasil penelitian ini diketahui nilai r square adalah 0,426 hal ini berarti kepemimpinan mempunyai kontribusi secara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian & Tahun	Judul	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
Manusia Vol. 1, No. 3, Mei 2018	Pada PT. Gada Rajawali Dunia	6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil	bersama-sama sebesar 42,6% terhadap variabel kepuasan kerja. Sisanya 53,5% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
Aris Yuda Pratama, Ismiasih, Tri Endar Suswatiningsih, Siwi Istiana Dinarti	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Sumatra Utara	1. Penambahan variabel 2. Lokasi 3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel 6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan membandingkan nilai t–hitung dan t– tabel dapat dike-tahui bahwa nilai t_hitung (3,493) dan t_ tabel (2,048). Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_hitung > t_tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain bahwa kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
Budi Darma, Arna Suryani, Yunan Surono (2018)  J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains) Vol.3 No.2, Oktober 2018	Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Sekecamatan	1. Penambahan variabel 2. Lokasi 3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel 6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil	Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh fasilitas kerja dan kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja dapat dilihat dari total pengaruh fasilitas kerja dan kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Berdasarkan total pengaruh, pengaruh fasilitas kerja dan kompetensi

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian & Tahun	Judul	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
	Muara Bulian Kabupaten Batan Hari		terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebesar 38,51%
Meddy Nurpratama, Agus Yudianto (2022)  Jurnal Investasi Vol.8/No.1, Jauari2022, hlm. 36-46	Pengaruh Gaya kepemimpinan, Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai KPU Kabupaten Indramayu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penambahan Variabel</li> <li>2. Lokasi</li> <li>3. Tahun</li> <li>4. Populasi</li> <li>5. Sampel</li> <li>6. Metode</li> <li>7. Teknik</li> <li>8. Data</li> <li>9. Teori</li> <li>10. Hasil</li> </ol>	<p>Terdapat pengaruh secara signifikan Fasilitas kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja yang dibuktikan dengan nilai thitung &gt; ttabel yaitu 2,892 &gt; 2,052 Adanya pengaruh yang positif secara signifikan antara Fasilitas kerja terhadap Kepuasan kerja pegawai serta tidak adanya pengaruh positif secara signifikan antara Gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai.</p>
Ahmad Aswan Waruwu, S.E., M.S.M (2018)  Jurnal Manajemen Tools Vol. 10 No. 2 Desember 2018	Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Sumatra Utara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penambahan Variabel</li> <li>2. Lokasi</li> <li>3. Tahun</li> <li>4. Populasi</li> <li>5. Sampel</li> <li>6. Metode</li> <li>7. Teknik</li> <li>8. Data</li> <li>9. Teori</li> <li>10. Hasil</li> </ol>	<p>Pengaruh kepemimpinan, stres kerja dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepemimpinan dengan kepuasan kerja. Pengaruh tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien estimate standardized sebesar 0.468 dengan nilai</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penelitian & Tahun	Judul	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
10	Made Suprpta1 Desak Ketut Sintaasih2 I Gede Riana  E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 4.06 (2015) : 430-442	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Wake Bali Art Market Kuta-Bali)	1. Penambahan Variabel 2. Lokasi 3. Tahun 4. Populasi 5. Sampel 6. Metode 7. Teknik 8. Data 9. Teori 10. Hasil	critical ratio (CR) sebesar 4.307 dan signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ .  Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, yang maknanya adalah semakin baik kepemimpinan maka kepuasan karyawan akan meningkat.

## 2.9. Definisi dan Konsep Operasional Variabel Penelitian

Adapun definisi operasional pada penelitian ini adalah Variabel bebas (X) merupakan variabel yang tidak dipengaruhi variabel lain. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X1), Komitmen (X2), Leadership (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Kerja (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi variabel lain. Adapun tabel definisi operasionalnya dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 2.2 Definisi Operasional**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja (Y)	Menurut (Wibowo, 2014) kepuasan kerja didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya.	Widodo (2015) 1. Gaji 2. Pekerjaan itu sendiri 3. Rekan Kerja 4. Atasan 5. Promosi	Likert



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	Djoyowiriono (2008), fasilitas adalah sarana dan prasarana penunjang kerja yang dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja meliputi kondisi gedung dan kantor serta peralatan dan perlengkapan kantor.	Faisal (2005;22) 1. Sesuai kebutuhan 2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja 3. Mudah dalam penggunaan 4. Mempercepat proses kerja 5. Penempatan ditata dengan benar	Likert
Komitmen (X2)	<i>Robbins dan Judge</i> (2015) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.	Richard (dalam Lubis 2021) 1. Kepercayaan dan dukungan pada nilai organisasi yang tinggi. 2. Keinginan bersungguh-sungguh atas nama organisasi. 3. Hasrat untuk memelihara keanggotaan organisasi 4. Keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota. 5. Kesiediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi. 6. Kepercayaan yang kuat terhadap nilai dan tujuan organisasi.	Likert
Leadership (X3)	Wibowo, (2015) mendefinisikan, Kepemimpinan merupakan kemampuan individu dengan menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi, memotivasi, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.	<i>Robbins dan Judge</i> (2015) 1. Integritas 2. Kompeten 3. Konsistensi 4. Loyal 5. Terbuka	Likert

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.10. Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini mengemukakan variabel-variabel penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

### 2.10.1 Variabel Bebas

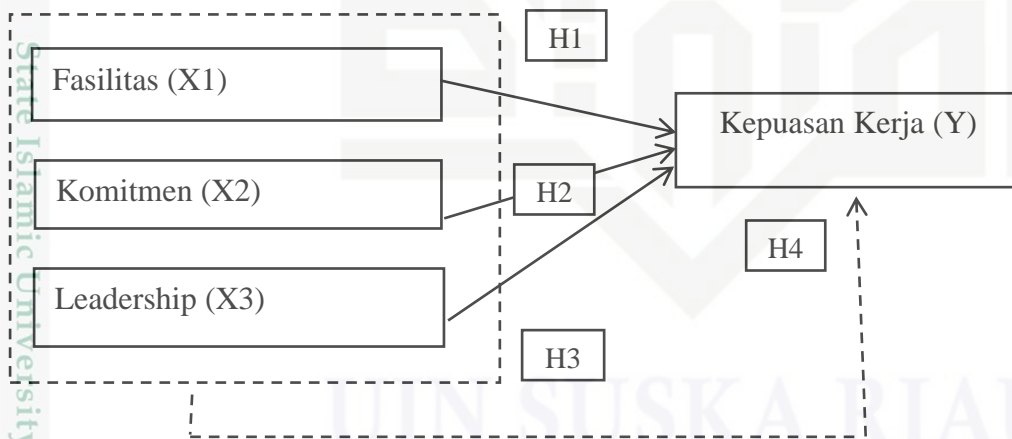
1. Fasilitas
2. Komitmen
3. Leadership

### 2.10.2 Variabel Terikat

1. Kepuasan Kerja

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini didasarkan pada hasil telaah teoritis seperti yang diuraikan sebelumnya.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Pengaruh Fasilitas (X1), Komitmen (X2) dan Leadership (X3) Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau**



Sumber : Soekarso, Sosro, Putong, & Hidayat, Sugiyanta, Sasongko

Keterangan :

Pengaruh parsial : —————>

Pengaruh simultan : - - - - ->



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 2.11. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

H1: Diduga Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau. Teori yang dikemukakan oleh (Soekarso, Sosro, Putong, & Hidayat, 2010), menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor fisik, termasuk fasilitas kerja di dalamnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meddy Nurpratama, Agus Yudianto (2022) bahwa terdapat pengaruh secara signifikan Fasilitas kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja.

H2: Diduga Komitmen berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau. Teori Sugiyanto (2016: 32) Komitmen organisasi memiliki korelasi dan kontribusi positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Pingkan Maindoka, Bernhard Tewel, Farlane S. Rumokoy (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

H3: Diduga Leadership berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau. Teori Sasongko (2008) apabila pimpinan mampu menerapkan kepemimpinan yang tepat, maka karyawan akan merasa puas yang pada akhirnya mampu memperbaiki kinerja mereka kearah lebih produktif. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Made Suprpta, Desak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketut Sintaasih, Gede Riana, hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, yang maknanya adalah semakin baik kepemimpinan maka kepuasan karyawan akan meningkat.

**H4:** Diduga Fasilitas, Komitmen, dan Leadership berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau. Teori yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah teori yang dikemukakan oleh (Soekarso, Sosro, Putong, & Hidayat, 2010), menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor fisik, termasuk fasilitas kerja di dalamnya. Teori Sugiyanto (2016: 32) menyatakan bahwa Komitmen organisasi memiliki korelasi dan kontribusi positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Kemudian, Teori Sasongko (2008) menyatakan bahwa apabila pimpinan mampu menerapkan kepemimpinan yang tepat, maka karyawan akan merasa puas yang pada akhirnya mampu memperbaiki kinerja mereka kearah lebih produktif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau yang berada di Jalan Jend.Sudirman No.6, Simpang Tiga, Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau, Kode Pos 28288.

### 3.2. Jenis dan Sumber Data

#### 3.2.1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut :

##### 1. Jenis Kualitatif

Menurut Sugiyono (2016:14), jenis kualitatif adalah metode penelitian berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara gabungan.

##### 2. Jenis Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2016:13) jenis penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang dilakukan secara random dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Yang akan diolah secara manual dengan menggunakan rumus-rumus

statistik. Hasil dari pengolahan tersebut akan diperoleh informasi yang signifikan mengenai pengaruh bauran pemasaran dan keputusan pembelian rumah.

### 3.2.2. Jenis Data

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data dalam pemberian informasi dilakukan secara langsung oleh pengumpul penelitian atau informasi yang asal usulnya dari sumber asli (Sugiyono:193). Jadi, data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli tanpa perantara. Data ini diperoleh di lapangan dalam bentuk kuisisioner maupun wawancara. Data primer ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada pegawai bapenda provinsi riau.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan hanya sebagai pendukung data primer atau data penelitian yang didapatkan secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain) berupa dokumen, bukti, catatan atau laporan (Sugiyono 2017: 193). Data tersebut diperoleh dari observasi langsung pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Rriau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1. Wawancara( *Interview*)

Menurut Sugiyono (2017:194), wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data ketika akademisi melakukan survei pendahuluan untuk mencari topik penelitian dan informasi lebih lanjut tentang masalah dari sejumlah kecil sampel responden. Metode pengumpulan data melalui pertemuan tatap muka dengan perwakilan Badan Pembangunan Pemerintah Provinsi Riau.

#### 3.3.2 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk mengukur data yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang terkumpul, pendapat responden atas pertanyaan diberi nilai dengan skala Likert, sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2014:134) bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 5. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar (5) dan tanggapan negatif (minimal) diberi nilai paling kecil (1)

Berikut ini adalah rincian bobot skala likert:

- |                       |     |
|-----------------------|-----|
| 1. Sangat Setuju (SS) | = 5 |
| 2. Setuju (S)         | = 4 |
| 3. Kurang Setuju (KS) | = 3 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

### 3.4. Populasi Dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu, dalam penelitian iniyang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Kantor Bapenda Provinsi Riau yang berjumlah 127 Pegawai.

#### 3.4.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel disebut sebagai perwakilan harus mempunyai sifat-sifat atau ciri-ciri yang terdapat dari populasi. Teknik pengambilan data ini dilakukan dengan cara pengambilan objek dari sampel yang dinamakan sampling. Penelitian ini melibatkan seluruh populasi sehingga sampel sama dengan populasi yang menggunakan sampel jenuh. Alasan menjadikan seluruh populasi sebagai sampel dikarenakan dalam penelitian ini penulis meneliti seluruh pegawai tentang bagaimana fasilitas, komitmen, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

leadersghip berpengaruh terhadap kepuasan kerja para pegawai di Kantor Bapenda Provinsi Riau Menurut Sugiyono (2015:85) mendefinisikan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini mengambil pendekatan kuantitatif dengan menganalisis data dengan model regresi linier untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja. Regresi berganda adalah yang menggunakan lebih dari satu variabel yang mempengaruhi variabel independen untuk menaksir variabel dependen agar taksiran menjadi lebih akurat.

Regresi menunjukkan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Penggunaan tiga variabel bebas (fasilitas, komitmen, dan leadership) dalam penelitian ini dan satu variabel tetap (Kinerja) menjadikan analisis regresi sebagai alat yang ampuh. Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + U_1$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Pelayanan (Variabel terikat)
$\beta_0$	= Koefisien Konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$	= Koefisien Variabel Bebas
X1	= Fasilitas (Variabel bebas)
X2	= Komitmen (Variabel bebas)
X3	= Leadership (Variabel bebas)
$U_i$	= Faktor Pengganggu



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

### 3.6. Uji Kualitas Data

#### 3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016). Digunakan taraf signifikan  $\alpha$  5%. Apabila  $r$  yang diperoleh dari perhitungan lebih besar dari  $r$  tabel, maka item kuesioner tersebut di anggap valid, dan sebaliknya jika  $r$  yang diperoleh lebih kecil daripada  $r$  tabel, maka kuesioner tersebut valid (Ghozali, 2011 : 52)

#### 3.6.2. Uji Reliabilitas

(Ghozali, 2016) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah One Shot atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Reliabilitas diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$ .

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.7. Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal. Sedangkan jika hasil One Sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

#### 3.7.2. Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali, 2016) pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Toleransi mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai toleransi rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salahsatu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linier berganda adalah dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED.

Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016)

### 3.7.4. Uji Autokorelasi

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada terjadi korelasi, jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

## 3.8. Analisis Linear Regresi Berganda

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi untuk mengetahui adanya peran antara variabel bebas dan variabel terikat. “Analisis regresi adalah analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung yang dihasilkan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas”. Sugiyono (2013:244).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.9. Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis parsial (Uji t). Ghozali (2018: 88) Uji digunakan untuk membantu orang memahami bagaimana menjadi lebih mandiri namun tetap bergantung. Hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi garis lengkung sebagai alat untuk mengetahui pengaruh fasilitas, komitmen, dan leadership sebagai hubungan antara pekerja dan pekerjaannya. Hasil analisis regresi digunakan untuk menentukan apakah dan dengan cara apa variabel independen mengungguli variabel dependen. Oleh karena itu jenis teka-teki yang digunakan adalah Uji Parsial, Uji Simultan, dan Koefisien Determinasi.

#### 3.9.1. Uji t (Uji Signifikansi Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria ujinya yaitu:

1. Jika  $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
2. Jika  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan signifikansi:

1. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.
2. Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.9.2. Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016).

Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05.

Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.9.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi yaitu diantara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghozali (2018:97).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM INSTANSI

#### 4.1. Sejarah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau di bentuk berdasarkan Surat Gubernur Riau Nomor : KPTS 29/1/1974 Tanggal 13 Januari 1974 Tentang Pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Provinsi Riau.

Kemudian sejalan dengan perkembangan keadaan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pungutan daerah serta dalam rangka pelaksanaan Pasal 49 Ayat (2) Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, maka di tetapkan Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1979 yang di sahkan oleh Menteri dalam Negeri dengan surat keputusan Nomor: **PEM.061.341.24/127** Tanggal 12 April 1980, dengan berpedoman kepada Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : KUPD 7/7/39-29 tanggal 31 Maret 1978 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Tingkat I Riau dan Surat Edaran Menteri dalam Negeri Nomor : KUPD 7/7/34-26 Tanggal 31 Maret 1978 dan pelaksanaannya diatur dalam surat keputusan Gubernur tingkat I Riau Nomor : KPTS.286/XI/1980 Tanggal 27 November 1980.

Dinas pendapatan Provinsi Riau adalah Dinas yang menjadi aparat pelaksanaan Pemerintah Daerah sebagai mana yang telah di tetapkan dalam pasal 49 Ayat (1) Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan di Daerah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Badan Pendapatan Provinsi Riau sebagai Dinas Teknis Pengelola Pendapatan Daerah, dalam upaya meningkatkan pelayanan langsung kepada masyarakat baik dalam pelaksanaan teknis maupun mendukung pelaksanaan tugas. Dinas Pendapatan Provinsi Riau mempunyai 43 unit pelaksana teknis dinas yang tersebar di seluruh kabupaten/kota se Riau dengan nomenklatur Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor: 61 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Teknis Dinas Pada Dinas Pendapatan Provinsi Riau dan Peraturan Gubernur Riau Nomor 30 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Struktur Organisasi dan Tata kerja (SOTK) Dinas Pendapatan Provinsi Riau, berdasarkan Peraturan Gubernur Riau No: 45 Tahun 2009 tentang Uraian Dinas Pendapatan Provinsi Riau memiliki Tugas Pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan Azas Otonomi Daerah dan Tugas Pembentukan Bidang Pendapatan serta dapat di tugaskan untuk melaksanakan, menyelenggarakan wewenang yang di limpahkan oleh pemerintah kepada Gubernur selaku Wakil Pemerintah dalam rangka Dekonsentrasi.

#### 4.2. Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah:

1. Merumuskan kebijaksanaan Pemerintah Daerah di Bidang Pendapatan Daerah.
2. Mengkoordinasikan, memadupadankan, menyelaraskan dan menyerasikan kebijakan dan kegiatan di Badan Pendapatan Daerah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan di Badan Pendapatan Daerah.
4. Menyusun konsep Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD) di bidang pendapatan Daerah.
5. Mengatur relokasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terkonsentrasi pada Kabupaten Kota tertentu untuk keseimbangan penyelenggaraan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan Masyarakat.
6. Menetapkan target Pendapatan Daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target yang ditetapkan.
7. Intesdifikasi dan Eksensifikasi pendapatan Daerah.
8. Memberikan Pelayanan Umum dan Pelayanan Teknis di Bidang Pendapatan Daerah.
9. Melaksanakan Pelatihan dan Bimbingan Teknis di Bidang Pendapatan Daerah.
10. Melaksanakan Tugas-tugas lain yang diberikan Gubernur Riau.

### 4.3. Uraian Tugas dan Jabatan

#### 1. Kepala Dinas

Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Mempunyai tugas menyelenggarakan otonomi daerah, tugas desentralisasi, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan di Bidang Pendapatan Daerah, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Gubernur. Tugas Kepada Dinas Badan Pendapatan Daerah yaitu:



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- a. Merumuskan kebijakan Pemerintah Provinsi Riau di Bidang Pendapatan Daerah
  - b. Mengkoordinasikan, memadukan, menyelaraskan dan menyetarakan kebijaksanaan dan kegiatan di bidang pendapatan daerah.
  - c. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan di bidang pendapatan dalam rangka peningkatan pendapatan daerah.
  - d. Menyusun konsep Rencana Kerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD) di bidang Pendapatan Daerah.
  - e. Mengatur relokasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terkonsentrasi pada kabupaten/kota tertentu untuk keseimbangan penyelenggaraan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
  - f. Menetapkan target pendapatan daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target yang di tetapkan.
  - g. Ekstensifikasi pendapatan daerah.
  - h. Melakukan pembinaan, pengendalian dan pengawasan terhadap pengelolaan pendapatan daerah.
  - i. Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis dibidang pendapatan daerah.
  - j. Melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis di bidang pendapatan daerah.
  - k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Gubernur Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Sekretaris

Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, keuangan, bina program, hubungan masyarakat, hukum, organisasi, tatalaksana dan keamanan. Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian.
- b. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan.
- c. Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga dan humas dan protokol.
- d. Melaksanakan koordinasi penyusunan program, anggaran dan perundang undangan.
- e. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan Dinas.
- f. Melaksanakan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana dan menkoordinasikannya dengan Biro Hukum, organisasi dan Tatalaksana.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

## 3. Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan

Mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan penyusunan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pengembangan sistem informasi, pengolahan data pendapatan, pengembangan pelayanan pendapatan data dan pengembangan pendapatan. Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan mempunyai fungsi:



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menyusun rencana kegiatan bidang pengolahan data dan pengembangan pendapatan.
- b. Menyiapkan bahan perumusan teknis dibidang pengembangan system informasi.
- c. Menyelenggarakan kegiatan pengolahan data dan pengembangan pendapatan.
- d. Menyelenggarakan pengembangan pelayanan di bidang pendapatan.
- e. Melaksanakan evaluasi bidang pengolahan data dan pengembangan pendapatan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### 4. Bidang Pajak Daerah

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan pekerjaan/kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi serta bimbingan administrasi Pajak Daerah dalam rangka peningkatan Pendapatan asli Daerah. Bidang Pajak Daerah mempunyai tugas:

- a. Menyusun petunjuk teknis operasional pemungutan / penagihan dan pendataan Pajak Daerah.
- b. Pelaksanaan pemungutan dan penagihan Pajak Daerah.
- c. Penyusunan format administrasi pengelolaan pajak daerah.
- d. Pendataan dan inventarisasi subjek dan objek pajak daerah.
- e. Penggalian sumber-sumber pajak daerah dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah.
- f. Koordinasi dengan instansi terkait di bidang kesamsatan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melakukan evaluasi terhadap realisasi penerimaan pajak daerah secara berkala.
- h. Menghimpun bahan-bahan untuk menyusun RAPBD.
- i. Menghimpun bahan-bahan untuk laporan pertanggung jawaban Gubernur Riau di Bidang Pajak Daerah.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### 5. Bidang Retribusi

Pendapatan Asli Daerah Lainnya (PADL) dan Dana Bagi Hasil Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan urusan pekerjaan dan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi Retribusi Daerah, PADL dan Dana Bagi Hasil dalam rangka peningkatan Pendapatan Daerah. Bidang Retribusi, Pendapatan Asli Daerah Lainnya (PADL) dan Dana Bagi Hasil mempunyai fungsi:

- a. Menyusun petunjuk teknis operasional pemungutan / penagihan penerimaan Retribusi Daerah dan Pendapatan lain-lain PAD yang sah dan dana bagi Hasil.
- b. Pendataan dan inventarisasi subjek dan objek Retribusi Daerah dan pendapatan lainnya PAD yang sah dan Dana Bagi Hasil.
- c. Mempersiapkan administrasi pengelolaan Dana Bagi Hasil.
- d. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan Departemen / Instansi terkait.
- e. Secara berkala melakukan evaluasi terhadap realisasi penerimaan Retribusi, PADL dan dana Bagi Hasil.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menetapkan target penerimaan retribusi daerah dan pendapatan lainnya PAD yang sah dan dana bagi hasil untuk penyusunan RAPBD.
- g. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

### 6. Bidang Pembukuan dan Pengawasan

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pembukuan dan pengawasan dalam pelaksanaan pemungutan Pendapatan Daerah dan menganalisa serta mengevaluasi laporan akuntabilitas kinerja Dinas, UPT dan UP. Bidang pembukuan dan pengawasan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan petunjuk teknis pembukuan dan pengawasan Dinas.
- b. Pengkajian dan perumusan kebijakan dalam penyelenggaraan di bidang pengawasan, pemeriksaan, penyidikan dan penertiban objek dan subjek Pendapatan Daerah.
- c. Penyusunan pencatatan, pembukuan pengelolaan semua transaksi penerimaan Pendapatan daerah melalui Kas daerah dan bidang-bidang teknis intern.
- d. Menganalisa dan mengevaluasi laporan akuntabilitas kinerja unit kerja di lingkungan Dinas, UPT dan UP.
- e. Melakukan koordinasi dengan Biro Keuangan Setda provinsi Riau.
- f. Melakukan tindak lanjut hasil temuan pengawasan fungsional.
- g. Melakukan pemuktahiran data atas temuan pengawasan fungsional.

Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan

#### 4.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Struktur Organisasi di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sebagai berikut :

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau**



Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau/  
<https://badanpendapatan.riau.go.id/struktur/>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji Pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau. Dari hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau.
2. Komitmen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau.
3. Leadership secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau.
4. Fasilitas, Komitmen, dan Leadership secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau.

### 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka beberapa saran pelengkap terhadap instansi adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat diterapkan oleh pihak perusahaan. Untuk mengatasi permasalahan pada fasilitas kerja, pihak perusahaan dapat menambah

fasilitas seperti AC, meja, dan juga komputer. Fasilitas perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai karena fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

2. Berdasarkan kesimpulan di atas, komitmen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, diharapkan kepada pihak perusahaan agar dapat mengapresiasi dan memberikan reward atas hasil kerja pegawai.
3. Berkaitan dengan kepemimpinan, diharapkan pimpinan untuk lebih memperhatikan hasil kerja pegawai dengan memberikan kesempatan promosi sesuai hasil kerja pegawai dan juga menerima kritik dan saran dengan sikap terbuka, apabila pimpinan mampu menerapkan sikap tersebut tentunya akan menghasilkan kerjasama yang baik antar pimpinan dan pegawai yang akan meningkatkan kepuasan kerja pada diri pegawainya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia Ovi Inzaghi, Brillian Rosy (2022) *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Purworejo*. Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan 16 (4), 1294-1306, 2022
- Al-Qur'an dan Terjemah
- Andini Dwi Saputri, Susi Handayan, Muhammad Kurniawan DP (2021) *Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang*. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM Vol.2, No. 1, Maret, 2021
- Angga Ferdinanto, Tiyas Nur Haryani (2021). *Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Mahasiwa Wacana Publik. Vol 1, No 1, 2021, hlm 190-202.
- Angga Pratama (2020) *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. POS Indonesia Dc Ciputat*. Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 3, No. 2, Juli 2020
- Aris Yuda Pratama, Ismiasih, Tri Endar Suswatiningsih, Siwi Istiana Dinarti. *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Sumatera Utara*. Jurnal Agrifitua. Vol. 2, No. 01, Maret 2022
- Aulia Septiani (2022) *Pengaruh Good Governace Pengendalian Intern, dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pukesmas Pekanbaru*.
- Budi Darma, Arna Suryani, Yunan Surono (2018) *Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Sekecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari*. J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains) Vol.3 No.2, Oktober 2018
- Chotamul Fajri, Adinda Amelya, Suworo, Sairin (2022) *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (2614-8854)Volume 5, Nomor 1, Januari 2022 (369-373)
- Cinditha Dwi Elnariza (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Dewi Puspitasari, Setia Asyanti. (2011). *Faktor Yang Paling Berpengaruh Terhadap Komitmen Kerja Perawat Panti Wreda di Surakarta*. Jurnal Psikologi Undip Vol. 9, No.1, April 2011
- Dr. (Cand) Suhardi, S.E., M.M (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Gava Media Yogyakarta.
- Edy Haryanto (2013) *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 750-760
- Fransisca Hani Cahyaningrum, SL Triyaningsih, Sunarso (2014). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Organization Citizenship Behavior*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 14, No. 1, April 2014: 30-42
- Hardi Mulyono (2018). *Kepemimpinan (Leadership) Berbasis Karakter Dalam Peningkatan Kualitas Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah. Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora.
- Hermanto Nainggolan, (2021) *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*. Jurnal Global Manajemen, Vol. 10, No. 1 (2021) Juni ; 216-226
- I Komang Gede (2018). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Oleh Motivasi Kerja Pada BPR Se-Kecamatan Sukawati Gianyar*. E.Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Ida Respatiningsih, Frans Sudirjo (2015) *Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang)*. Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang. Vol. 4 No. 3, 2015
- Indah Pawestri Setia Ningrum (2019) *Pengaruh Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang*.
- Indra Prawira (2020) *Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai*. Jurnal Ilmiah Magister Vol 3, No. 1, Maret 2020, 28-40
- Indra Prawira (2020) *Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai* (2020). Jurnal Ilmiah Magister Manajemen



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan (2020) *Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara.*
- Juliet Julia Mercy Monde (2022) *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Ratahan.* Productivity, Vol.3 No.2,2022
- Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng.* Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha.
- Made Suprpta, Desak Ketut Sintaasih, I Gede Riana (2015). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Wake Bali Art Market Kuta-Bali).* E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 4.06 (2015) : 430-442
- Meddy Nurpratama, Agus Yudianto (2022) *Pengaruh Gaya kepemimpinan, Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai KPU Kabupaten Indramayu.* Jurnal Investasi Vol.8/No.1, Jauari2022, hlm. 36-46
- Monica Damayanti (2021) *Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dalam Perspektif Ekonomi Syariah.*
- Muhammad Ishak (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar.* Jurnal BRAND, Volume 1 No.2 Desember 2019
- Muhammad Kurniawan (2013) *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik.* Artikel Ilmiah.
- Nastika Puspita Febriarti, Hengky Pramusinto (2015). *Pengaruh Disiplin Kerja, Komptensi Pegawai, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.* Economic Education Analyis Journal.
- Noevie Susanti, Hamid Halin), M. Kurniawan (2017) *Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan PT.Berlian Bersaudara Propertindo.* Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 8 No.01 Desember 2017



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nurafedah (2019). *Pengaruh Pemberian Fasilitas Kerja, Tingkat Pendidikan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada RSUD Lasinrang Pinrang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Nurmin Arianto (2018), *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Gada Rajawali Dunia*. Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia Vol. 1, No. 3, Mei 2018
- Pingkan Maindoka, Bernhard Tewal, Farlane S. Rumokoy (2017). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA Vol.5 No.3 September 2017, Hal.3220-3229
- Prof. Dr. Wibowo, S.E., M.Phil. (2017) *Manajemen Kinerja*.
- Putu Agus Soma Widhi Putra, Ni Ketut Sariyathi. (2017) *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention di CV. Bengkel Bintang Pesona Group*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 2, 2017: 579-603
- Q.S. Al-Maidah/ 5: 57 dan Terjemah
- Ratna Tanjung Sari (2018), *Pengaruh Kepemimpinan dan Komitmen Organisasional Pada Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai BLUD RSUD Dr. Moewardi)*. Jurnal Bisnis & Manajemen Vol. 18, No. 2, 2018 : 1 – 22
- Rini Astuti , Iverizkinawati (2018) *Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan*. Jurnal Ilman, Vol. 6, No. 1, pp. 26-41, Februari 2018 p- ISSN 2355-1488, e- ISSN 2615-2932
- Rosdiana (2021) *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Yayasan Yatim Mandiri Makassar* .
- Roza Umami (2020) *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Manajerial*. Jurnal Akuntansi : Kajian Ilmiah Akuntansi., Volume 7 Nomor. 1, Januari 2020
- Septian Ragil Anandita , Susi Indriyani, Wisnu Mahendri (2021). *Pengaruh Fasilitas Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. Zam-Zam Jombang)*. Jurnal Inovasi Penelitian Vol.2 No.3 Agustus 2021
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta

Sukma Hidayatun Nahdliyin (2020) *Pengaruh Fasilitas dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri*.

Yeti. *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor PLN Rayon Toili Kabupaten Banggai*. Jurnal EMOR Vol. 2, No 2, hal 190-200

Yuliana (2017) *Pengaruh Work Family Conflict dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan di Borneo Emerald Hotel Ketapang, Kalbar*

Zakiul Amri Rizqina, Muhammad Adam, Syarifuddin Chan. *Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)*. Jurnal Magister Manajemen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran I :

1. Surat Pra Riset



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmpstp@riau.go.id](mailto:dpmpstp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/52936  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-6610/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2022 Tanggal 27 Desember 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : FADIA NADILA   |
| 2. NIM / KTP         | : 11970124907  |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN  |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : PENGARUH FASILITAS, KOMITMEN, DAN LEADERSHIP TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEGAWAI DI KANTOR BAPENDA PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR BAPENDA PROVINSI RIAU   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 19 Januari 2023

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :

UIN SUSKA RIAU



2. Surat Riset

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/57606  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-2587/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2023 Tanggal 30 Maret 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

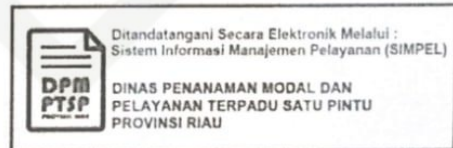
- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : FADIA NADILA   |
| 2. NIM / KTP         | : 11970124907  |
| 3. Program Studi     | : S1 MANAJEMEN   |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : JL. SUKA KARYA, PANAM, RIAU  |
| 6. Judul Penelitian  | : PENGARUH FASILITAS, KOMITMEN, DAN LEADERSHIP TERHADAP KEPUASAN KERJA DI KANTOR BAPENDA PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) PROVINSI RIAU  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 26 Juni 2023



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Surat Keterangan Selesai Penelitian



## PEMERINTAH PROVINSI RIAU BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Jend. Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru 28284,  
Telp. (0761) 859750, 859751, 859752, 859754, 859756 Fax. (0761) 859750, 859755,  
Laman <https://bapenda.riau.go.id>, Pos-el [bapenda@riau.go.id](mailto:bapenda@riau.go.id)

---

### SURAT KETERANGAN

NOMOR : 423/SK/BAPENDA/1/0140


KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU, dengan ini menerangkan bahwa :


Nama	: FADIA NADILA
Tempat/Tgl lahir	: Binjai, 18 November 2000
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 11970124907
Program Studi	: Manajemen
Universitas	: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Riset pada Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau terhitung mulai tanggal 14 Agustus s.d. 25 November 2023 .


Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 29 November 2023





# UIN SUSKA RIAU



**Catatan**

- UU 17/2011 Tentang Dasar-Dasar 5 Ayat 1
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah dimandatkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E
- Surat ini dapat dibuktikan kemutakhirannya di <https://id.digisign.com> dengan menggunakan QR-Code



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran II: Kuisisioner



**KUISISIONER PENELITIAN**

**“PENGARUH FASILITAS, KOMITMEN, DAN LEADERSHIP TERHADAP KEPUASAN KERJA DI KANTOR BAPENDA PROVINSI RIAU”**

Assalamu’alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Kepada :

Bapak / Ibu Pegawai Kantor Bapenda Provinsi Riau

Saya Fadia Nadila seorang Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini sedang mengadakan penelitian akhir SKRIPSI sebagai persyaratan kelulusan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu guna mengisi kuisisioner yang saya lampirkan. Atas perhatian dan kesediaan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warrahmataullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

**Fadia Nadila**

Nim. 119070124907

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur:
3. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  
 Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :  SMA  DIPLOMA  S1  S2
5. Lama Bekerja :  1-5 Tahun  >10 Tahun  6-10 Tahun
6. Jabatan/Bidang :

## B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu Saudara/I untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada pada kuisisioner ini.
2. Berilah tanda ceklis pada pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
3. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yaitu:
  - **Sangat Setuju (SS)** : Nilai Skor 5
  - **Setuju (S)** : Nilai Skor 4
  - **Netral (N)** : Nilai Skor 3
  - **Tidak Setuju (TS)** : Nilai Skor 2
  - **Sangat Tidak Setuju (STS)** : Nilai Skor 1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**DAFTAR PERNYATAAN**

**KEPUASAN KERJA (Y)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
		5	4	3	2	1	
1.	Saya merasa senang dengan pekerjaan saya saat ini.						
2.	Saya puas dengan pekerjaan yang saya lakukan karena terselesaikan dengan baik.						
3.	Upah yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan setiap bulan.						
4.	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik.						
5.	Rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam menyelesaikan pekerjaan.						
6.	Atasan memberikan kesempatan ke semua pegawai untuk dapat dipromosikan.						
7.	Saya senang dengan atasan saya yang telah memberikan solusi jika pegawai sedang ada kesulitan bekerja.						
8.	Saya senang dengan rekan kerja yang selalu memberikan dukungan kepada saya.						

**FASILITAS (X1)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
		5	4	3	2	1	
1.	Fasilitas yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.						
2.	Fasilitas dapat digunakan sebagaimana fungsinya dalam kebutuhan.						
3.	Fasilitas yang lengkap dapat meningkatkan hasil kerja yang maksimal.						
4.	Fasilitas kerja yang tersedia saat ini dapat mengoptimalkan hasil kerja.						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5.	Fasilitas yang tersedia dapat digunakan dengan mudah.						
6.	Kelengkapan fasilitas dapat mendukung kelancaran proses kerja.						
7.	Fasilitas diletakkan dan diposisikan ditempat yang baik dan benar.						
8.	Penempatan fasilitas dilakukan dengan strategis agar tidak menghalangi atau menghambat pekerjaan.						

**KOMITMEN (X2)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
		5	4	3	2	1	
1.	Saya akan merasa sangat bahagia dapat menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini.						
2.	Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga.						
3.	Saya merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan ini.						
4.	Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapat kesempatan kerja ditempat lain.						
5.	Akan terlalu merugikan bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini.						
6.	Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang.						
7.	Saya merasa perusahaan ini telah banyak berjasa bagi hidup saya.						
8.	Perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan dari saya.						

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**LEADERSHIP (X3)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
		5	4	3	2	1	
1.	Pimpinan mengambil tanggung jawab besar terhadap keberhasilan perusahaan.						
2.	Pimpinan mampu bekerja keras dan menunjukkan kemampuan kerja yang baik.						
3.	Pimpinan mempunyai percaya diri yang tinggi terhadap kemampuan pengambilan keputusan dan membuat gagasan baru.						
4.	Pimpinan percaya bahwa keberhasilann atas segala upaya yang dikerjakan pada akhirnya ditentukan ole Allah Subhana Wata'ala.						
5.	Pimpinan mempunyai stabilitas emosi yang baik dalam menghadapi setiap hambatan.						
6.	Pimpinan menunjukkan sikap jujur, adil, dan terbuka dalam mengelola perusahaan.						
7.	Pimpinan merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan.						
8.	Pimpinan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.						

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran III: Tabulasi Data Kuisioner

Fasilitas (X1)

Responden	Fasilitas								Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	3	3	4	3	3	4	4	3	27
2	4	4	3	4	4	3	4	3	29
3	4	4	4	4	4	3	3	3	29
4	4	4	5	4	5	4	4	5	35
5	5	4	5	5	4	4	4	5	36
6	5	5	4	3	5	5	5	4	36
7	4	3	4	3	4	4	4	3	29
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	2	3	3	2	2	2	2	19
11	4	5	4	5	4	5	4	5	36
12	3	3	4	3	3	4	4	3	27
13	4	4	3	4	4	3	4	3	29
14	3	4	4	4	4	3	3	3	28
15	4	5	5	4	5	4	4	5	36
16	5	4	5	5	4	4	4	5	36
17	3	5	3	3	3	5	3	3	28
18	4	3	4	3	4	4	4	2	28
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	5	5	4	5	5	5	4	5	38
22	5	4	3	5	2	5	4	5	33
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	3	3	4	3	3	4	4	3	27
25	4	4	3	4	4	3	4	3	29
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	4	4	5	4	5	4	4	5	35
28	5	4	5	5	4	4	4	5	36
29	4	5	3	5	4	5	4	4	34
30	4	4	3	4	4	4	4	4	31
31	3	3	2	3	2	3	3	3	22
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	4	4	5	5	4	5	4	5	36
35	4	4	5	4	5	4	4	5	35
36	5	4	5	5	4	4	4	5	36
37	4	5	5	5	5	4	4	4	36
38	3	3	2	3	2	3	3	3	22
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	4	5	5	4	4	4	5	36
42	4	5	4	4	4	4	4	4	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

43	5	4	5	4	5	4	5	4	36
44	4	4	3	4	4	3	4	3	29
45	4	4	5	5	4	5	4	5	36
46	4	4	5	4	5	4	4	5	35
47	5	4	5	5	4	4	4	5	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	4	3	4	3	4	4	4	2	28
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	3	3	4	3	3	4	4	3	27
52	4	4	3	4	4	3	4	3	29
53	3	4	4	4	4	3	3	3	28
54	4	4	5	4	5	4	4	5	35
55	5	4	5	5	4	4	4	5	36
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	4	3	4	3	4	4	4	2	28
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	4	4	5	4	4	4	5	34
60	5	5	5	4	4	5	4	5	37
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	3	2	3	3	4	5	3	3	26
63	5	4	4	3	3	3	4	4	30
64	5	4	5	4	5	4	5	4	36
65	3	4	4	3	4	3	4	3	28
66	5	4	5	3	5	3	4	5	34
67	4	4	3	4	4	4	4	4	31
68	4	4	5	5	4	5	4	5	36
69	3	3	4	3	3	4	4	3	27
70	4	4	3	4	4	3	4	3	29
71	3	4	4	4	4	3	3	3	28
72	4	4	5	4	5	4	4	5	35
73	5	4	5	5	4	4	4	5	36
74	4	4	4	4	5	4	4	4	33
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24
77	3	2	3	3	2	2	2	2	19
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	3	3	4	3	3	4	4	3	27
80	4	4	3	4	4	3	4	3	29
81	3	4	4	4	4	3	3	3	28
82	4	4	5	4	5	4	4	5	35
83	5	4	5	5	4	4	4	5	36
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	4	3	4	3	4	4	4	2	28
86	3	4	4	4	3	3	4	3	28
87	4	4	4	3	3	3	4	4	29
88	3	3	4	4	4	4	3	3	28
89	4	4	5	4	5	4	4	5	35
90	5	4	5	5	4	4	4	5	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

91	3	3	3	3	3	3	3	3	24
92	2	2	2	2	2	3	3	3	19
93	5	5	5	5	5	3	3	3	34
94	4	4	4	3	4	4	4	4	31
95	4	4	3	4	5	4	4	5	33
96	2	3	3	3	3	3	3	3	23
97	4	5	5	5	5	4	4	4	36
98	3	3	3	4	3	3	4	3	26
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40
101	4	4	5	5	4	5	4	5	36
102	4	4	5	4	5	4	4	5	35
103	5	4	5	5	5	5	5	5	39
104	4	5	5	5	5	4	4	4	36
105	4	4	3	4	4	3	4	4	30
106	3	3	4	3	3	3	3	3	25
107	4	4	5	4	5	4	4	5	35
108	5	4	5	5	4	4	5	5	37
109	5	4	4	3	3	4	5	3	31
110	4	5	5	5	4	5	4	5	37
111	5	4	5	4	5	4	4	5	36
112	4	5	4	3	4	5	5	4	34
113	5	4	3	4	5	4	4	5	34
114	4	3	4	4	4	3	3	4	29
115	4	5	5	5	5	4	4	4	36
116	3	3	3	4	3	3	4	3	26
117	4	4	4	4	4	4	4	4	32
118	4	4	5	4	5	4	4	5	35
119	5	5	5	5	5	5	5	5	40
120	4	5	5	5	5	4	4	4	36
121	4	4	5	4	5	4	4	5	35
122	5	5	4	4	5	4	5	4	36
123	4	4	3	4	5	4	4	5	33
124	4	3	4	4	4	3	3	4	29
125	4	5	5	5	5	4	4	4	36
126	3	3	3	4	3	3	4	3	26
127	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Komitmen (X2)

Responden	Komitmen								Jumlah
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	4	4	4	3	3	4	3	28
3	4	4	4	3	3	3	4	4	29
4	5	5	5	5	4	4	3	3	34
5	4	4	5	4	5	4	4	5	35
6	5	4	4	5	4	5	4	4	35
7	3	4	3	3	4	3	3	3	26
8	2	3	3	3	3	3	3	2	22
9	3	3	3	3	4	4	4	4	28
10	5	3	5	5	3	5	3	5	34
11	5	4	5	4	5	5	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	4	3	2	4	4	3	4	2	26
15	4	4	5	3	5	3	3	5	32
16	5	3	5	5	4	5	4	4	35
17	5	3	5	3	5	3	3	3	30
18	5	4	5	4	4	5	4	4	35
19	5	3	5	2	3	3	4	5	30
20	4	5	4	4	4	5	5	4	35
21	5	4	5	5	5	4	4	5	37
22	5	4	5	5	4	4	4	5	36
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	4	4	4	4	3	3	3	2	27
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	4	4	4	4	3	3	4	3	29
27	4	4	4	3	4	3	4	4	30
28	3	3	4	4	4	4	3	3	28
29	4	4	5	4	5	4	4	5	35
30	5	4	5	5	4	4	4	5	36
31	3	3	3	3	3	3	2	3	23
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	5	4	5	5	5	5	5	5	39
35	4	4	5	5	4	5	4	5	36
36	4	4	5	4	5	4	4	5	35
37	5	4	5	5	4	4	4	5	36
38	5	5	5	5	5	4	5	4	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	5	4	5	5	4	4	4	5	36

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

45	5	5	5	3	4	4	4	4	34
46	4	4	5	4	5	4	4	5	35
47	5	4	5	5	4	4	4	5	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	4	4	4	4	3	3	3	2	27
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	3	4	4	4	3	3	4	3	28
52	4	4	4	3	3	3	4	4	29
53	3	3	4	4	4	4	3	3	28
54	4	4	5	4	5	4	4	5	35
55	5	4	5	5	4	4	4	5	36
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	4	4	4	4	3	3	3	2	27
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	4	4	5	4	5	4	3	33
60	4	5	4	5	5	4	4	4	35
61	4	4	5	5	5	5	4	4	36
62	3	3	3	3	3	5	3	1	24
63	3	5	5	5	5	5	5	4	37
64	5	3	3	3	2	2	2	4	24
65	3	3	3	4	3	4	2	3	25
66	5	5	5	5	5	5	5	3	38
67	4	3	3	3	3	4	4	3	27
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	4	4	5	5	4	5	4	5	36
71	4	4	5	4	5	4	4	5	35
72	5	4	5	5	4	4	4	5	36
73	4	4	5	5	4	5	4	5	36
74	4	4	5	4	5	4	4	5	35
75	5	4	5	5	4	4	4	5	36
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24
77	3	3	2	3	2	2	2	2	19
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	3	4	4	4	3	3	4	3	28
80	4	4	4	3	3	3	4	4	29
81	3	3	4	4	4	4	3	3	28
82	4	4	5	4	5	4	4	5	35
83	5	4	5	5	4	4	4	5	36
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	4	4	4	4	3	3	3	2	27
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	4	5	4	4	5	5	4	5	36
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	4	5	5	4	5	4	5	36
91	4	4	5	4	5	4	4	5	35
92	5	4	5	5	4	4	4	5	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

93	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	4	4	3	2	2	3	3	3	24
96	4	4	3	3	2	4	2	3	25
97	4	4	5	5	4	5	4	5	36
98	4	3	3	4	3	4	3	3	27
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40
101	5	4	3	5	5	5	5	5	37
102	4	4	5	5	4	5	4	5	36
103	3	4	3	4	5	4	4	5	32
104	4	4	3	4	4	3	4	3	29
105	4	4	3	4	4	4	4	3	30
106	3	3	3	3	3	3	3	4	25
107	5	4	4	5	3	5	5	3	34
108	4	4	4	3	3	3	4	4	29
109	3	3	4	4	4	4	3	3	28
110	3	2	3	3	2	3	2	2	20
111	3	4	3	3	4	4	3	3	27
112	4	3	4	3	4	4	4	4	30
113	3	3	4	3	3	4	3	3	26
114	4	3	4	4	3	3	4	3	28
115	4	3	3	4	4	4	4	4	30
116	4	5	4	5	5	4	4	4	35
117	5	5	5	5	5	5	5	5	40
118	3	3	3	3	3	3	3	3	24
119	5	5	5	5	5	5	5	5	40
120	4	4	5	4	5	4	4	5	35
121	3	4	3	3	4	4	3	3	27
122	4	5	5	5	5	4	4	4	36
123	3	3	2	3	3	3	3	3	23
124	3	4	4	4	4	3	3	3	28
125	5	5	5	5	5	5	5	5	40
126	3	3	4	4	3	4	3	3	27
127	3	3	3	4	3	3	3	3	25

Leadership (X3)

Responden	Leadership								Jumlah
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	4	3	3	4	4	4	3	3	28
2	4	3	4	3	4	4	3	3	28
3	3	4	4	3	4	3	3	3	27
4	5	5	5	4	5	4	5	4	37
5	4	5	4	5	4	4	5	5	36
6	5	4	5	5	5	4	4	4	36
7	4	3	3	5	4	3	3	3	28
8	3	3	3	5	2	2	2	2	22
9	3	3	4	5	4	4	3	3	29
10	3	3	4	5	5	5	5	2	32
11	4	5	4	5	4	5	4	5	36
12	4	4	4	5	4	4	4	4	33
13	3	3	3	5	3	3	3	3	26
14	3	5	3	5	4	3	2	3	28
15	5	4	5	5	5	3	4	5	36
16	5	4	5	5	4	3	4	5	35
17	3	5	5	5	3	5	5	3	34
18	5	4	4	5	3	5	2	4	32
19	4	4	5	5	4	3	3	3	31
20	5	5	5	5	5	5	4	4	38
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	4	4	5	4	5	5	4	36
23	3	3	3	5	3	3	3	3	26
24	3	3	4	5	4	3	3	2	27
25	4	4	5	5	5	4	4	5	36
26	5	4	5	5	4	4	4	5	36
27	3	3	4	5	3	3	3	3	27
28	5	4	5	5	5	3	4	5	36
29	3	3	3	5	2	3	3	3	25
30	4	4	5	5	4	5	4	5	36
31	4	4	3	5	3	4	4	3	30
32	4	4	4	5	4	4	4	4	33
33	5	4	5	5	5	5	4	5	38
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	5	4	5	5	4	4	4	5	36
36	5	4	5	5	5	4	5	4	37
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	4	4	5	5	4	5	4	5	36
39	4	4	5	5	5	4	4	5	36
40	5	4	5	5	4	4	4	5	36
41	4	5	5	5	5	4	4	4	36
42	4	4	4	5	4	4	4	4	33
43	4	4	4	5	4	4	4	4	33
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	3	3	3	5	3	3	3	3	26
49	3	3	4	5	4	3	3	2	27
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	4	3	3	5	4	4	3	3	29
52	4	3	4	5	4	4	3	3	30
53	3	4	4	5	4	3	3	3	29
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	3	3	3	5	3	3	3	3	26
57	3	3	4	5	4	3	3	2	27
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	3	3	3	5	4	4	4	4	30
60	4	4	4	5	4	4	4	4	33
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	3	3	3	5	5	3	3	1	26
63	4	4	3	5	3	4	3	4	30
64	4	4	5	5	4	5	4	4	35
65	3	3	3	5	3	3	3	3	26
66	5	4	3	5	4	4	4	5	34
67	4	4	4	5	3	3	4	3	30
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	4	5	4	5	4	4	5	4	35
71	4	4	5	5	4	5	4	4	35
72	4	4	5	5	5	4	4	4	35
73	5	4	5	5	4	4	4	4	35
74	4	5	4	5	5	4	4	4	35
75	5	4	5	5	4	4	4	5	36
76	3	3	3	5	3	3	3	3	26
77	2	3	3	5	3	2	2	2	22
78	4	4	4	5	4	4	4	4	33
79	4	3	3	5	3	4	3	3	28
80	4	3	4	5	4	4	3	3	30
81	3	4	4	5	4	3	3	3	29
82	4	3	4	5	4	5	4	3	32
83	5	4	5	5	4	5	4	4	36
84	4	4	4	5	4	4	4	4	33
85	3	4	4	5	3	3	4	3	29
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	4	4	5	5	5	5	4	4	36
88	4	4	5	5	5	4	4	5	36
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	4	5	5	5	4	4	5	36
91	5	4	4	5	4	4	4	5	35
92	4	5	5	5	5	4	4	4	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

93	3	3	3	5	5	3	3	3	28
94	5	4	4	5	5	4	5	5	37
95	3	3	3	5	4	2	4	4	28
96	3	3	4	5	4	2	3	3	27
97	5	4	5	5	4	5	5	5	38
98	3	3	3	5	4	4	4	4	30
99	4	4	4	5	4	4	4	4	33
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40
101	5	4	5	5	5	4	4	5	37
102	5	5	5	5	5	5	5	5	40
103	3	3	3	5	3	3	3	3	26
104	4	3	4	5	4	4	4	2	30
105	4	4	3	5	4	3	4	3	30
106	4	4	5	5	4	5	4	5	36
107	3	4	3	5	3	4	3	3	28
108	5	4	3	5	4	4	4	5	34
109	4	5	5	5	5	4	4	4	36
110	3	3	2	5	3	2	2	2	22
111	4	4	5	5	4	5	4	5	36
112	4	3	3	5	3	4	3	3	28
113	4	4	4	5	4	3	3	3	30
114	3	4	4	5	3	4	4	3	30
115	4	4	3	5	4	3	3	4	30
116	4	5	5	5	4	5	5	4	37
117	5	4	5	5	4	4	4	5	36
118	3	3	5	5	5	4	4	4	33
119	5	5	3	5	5	5	5	5	38
120	5	5	5	5	5	5	5	5	40
121	5	4	2	5	2	3	4	5	30
122	4	4	5	5	5	4	4	5	36
123	3	3	3	5	3	3	3	3	26
124	3	3	4	5	4	3	3	2	27
125	5	5	5	5	5	5	5	5	40
126	3	4	3	5	3	3	3	2	26
127	3	3	4	5	4	3	4	3	29





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

45	5	5	5	3	4	4	4	4	34
46	4	4	5	4	5	4	4	5	35
47	5	4	5	5	4	4	4	5	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	4	3	3	2	3	3	3	24
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	4	4	4	3	4	3	4	4	30
52	3	4	4	3	3	3	4	4	28
53	4	4	4	4	3	3	3	4	29
54	4	4	5	4	5	4	4	5	35
55	5	4	5	5	4	4	4	5	36
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	3	4	3	3	2	3	3	3	24
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	4	3	3	3	4	4	3	28
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	5	5	5	5	4	4	4	36
62	5	5	5	5	3	3	3	1	30
63	4	3	3	4	4	4	4	3	29
64	5	4	5	5	5	4	5	4	37
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	5	3	5	4	4	5	3	3	32
67	4	4	3	4	3	4	4	3	29
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	4	4	5	5	4	5	4	5	36
71	4	4	5	4	5	4	4	5	35
72	5	4	5	5	4	4	4	5	36
73	4	4	5	5	4	5	4	5	36
74	4	4	5	4	5	4	4	5	35
75	5	4	5	4	5	4	5	4	36
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24
77	3	2	3	3	2	2	3	3	21
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	4	3	4	3	4	3	4	4	29
80	3	4	4	3	3	3	4	4	28
81	4	4	4	4	3	3	3	4	29
82	4	4	5	4	5	4	4	5	35
83	5	4	5	5	4	4	4	5	36
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	3	4	3	3	2	3	3	3	24
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	5	5	4	4	4	5	5	5	37
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24
89	3	3	2	3	2	2	2	2	19
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	3	4	4	4	3	3	4	3	28
92	4	4	4	3	3	3	4	4	29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

93	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	4	4	5	4	5	4	4	5	35
95	4	4	3	3	3	4	2	4	27
96	4	3	3	3	3	2	4	4	26
97	4	5	4	4	5	5	5	4	36
98	4	4	3	3	3	4	4	3	28
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40
101	4	5	5	5	4	4	4	3	34
102	5	4	4	4	5	5	4	5	36
103	5	5	5	5	5	5	5	5	40
104	4	4	3	4	4	3	4	3	29
105	4	4	4	3	4	4	4	4	31
106	3	4	3	3	4	4	3	4	28
107	4	5	4	5	5	3	5	5	36
108	3	4	4	3	3	3	4	4	28
109	4	4	4	4	3	3	3	4	29
110	3	2	3	3	3	3	3	3	23
111	5	5	5	5	5	5	5	5	40
112	3	3	3	4	4	4	4	4	29
113	4	4	5	5	4	5	4	5	36
114	4	4	3	4	4	4	4	4	31
115	4	5	5	4	4	5	5	4	36
116	4	5	5	4	4	5	5	4	36
117	5	4	5	5	4	4	4	5	36
118	4	5	5	5	5	4	4	4	36
119	5	5	5	5	5	5	5	5	40
120	5	5	5	5	5	5	5	5	40
121	3	5	5	3	4	5	2	5	32
122	5	5	5	5	5	5	5	5	40
123	3	3	3	3	3	3	3	3	24
124	3	4	3	3	2	3	3	3	24
125	5	5	5	5	5	5	5	5	40
126	4	3	3	4	4	3	2	4	27
127	4	4	4	3	4	4	4	4	31



## Lampiran IV: Analisis Deskriptif

## Fasilitas (X1)

## X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	29	22.8	22.8	24.4
	Setuju	61	48.0	48.0	72.4
	Sangat Setuju	35	27.6	27.6	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

## X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.1	3.1	3.1
	Netral	27	21.3	21.3	24.4
	Setuju	68	53.5	53.5	78.0
	Sangat Setuju	28	22.0	22.0	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

## X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
	Netral	29	22.8	22.8	25.2
	Setuju	43	33.9	33.9	59.1
	Sangat Setuju	52	40.9	40.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	33	26.0	26.0	26.8
	Setuju	54	42.5	42.5	69.3
	Sangat Setuju	39	30.7	30.7	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	4.7	4.7	4.7
	Netral	22	17.3	17.3	22.0
	Setuju	57	44.9	44.9	66.9
	Sangat Setuju	42	33.1	33.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	35	27.6	27.6	29.1
	Setuju	65	51.2	51.2	80.3
	Sangat Setuju	25	19.7	19.7	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
Netral	22	17.3	17.3	18.9
Setuju	85	66.9	66.9	85.8
Sangat Setuju	18	14.2	14.2	100.0
Total	127	100.0	100.0	

**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	4.7	4.7	4.7
Netral	40	31.5	31.5	36.2
Setuju	31	24.4	24.4	60.6
Sangat Setuju	50	39.4	39.4	100.0
Total	127	100.0	100.0	

**Komitmen (X2)**

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
Netral	32	25.2	25.2	26.0
Setuju	53	41.7	41.7	67.7
Sangat Setuju	41	32.3	32.3	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	34	26.8	26.8	27.6
	Setuju	67	52.8	52.8	80.3
	Sangat Setuju	25	19.7	19.7	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
	Netral	29	22.8	22.8	25.2
	Setuju	38	29.9	29.9	55.1
	Sangat Setuju	57	44.9	44.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	32	25.2	25.2	26.8
	Setuju	46	36.2	36.2	63.0
	Sangat Setuju	47	37.0	37.0	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	3.9	3.9	3.9
	Netral	35	27.6	27.6	31.5
	Setuju	47	37.0	37.0	68.5
	Sangat Setuju	40	31.5	31.5	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	36	28.3	28.3	29.9
	Setuju	53	41.7	41.7	71.7
	Sangat Setuju	36	28.3	28.3	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	4.7	4.7	4.7
	Netral	33	26.0	26.0	30.7
	Setuju	66	52.0	52.0	82.7
	Sangat Setuju	22	17.3	17.3	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	8	6.3	6.3	7.1
	Netral	38	29.9	29.9	37.0
	Setuju	31	24.4	24.4	61.4
	Sangat Setuju	49	38.6	38.6	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Leadership (X3)**

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	35	27.6	27.6	28.3
	Setuju	46	36.2	36.2	64.6
	Sangat Setuju	45	35.4	35.4	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	37	29.1	29.1	29.1
	Setuju	57	44.9	44.9	74.0
	Sangat Setuju	33	26.0	26.0	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X3.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
Netral	31	24.4	24.4	26.0
Setuju	37	29.1	29.1	55.1
Sangat Setuju	57	44.9	44.9	100.0
Total	127	100.0	100.0	

**X3.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
Netral	34	26.8	26.8	28.3
Setuju	43	33.9	33.9	62.2
Sangat Setuju	48	37.8	37.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

**X3.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
Netral	22	17.3	17.3	19.7
Setuju	57	44.9	44.9	64.6
Sangat Setuju	45	35.4	35.4	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	3.9	3.9	3.9
	Netral	33	26.0	26.0	29.9
	Setuju	50	39.4	39.4	69.3
	Sangat Setuju	39	30.7	30.7	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X3.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	3.9	3.9	3.9
	Netral	35	27.6	27.6	31.5
	Setuju	56	44.1	44.1	75.6
	Sangat Setuju	31	24.4	24.4	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**X3.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	10	7.9	7.9	8.7
	Netral	36	28.3	28.3	37.0
	Setuju	32	25.2	25.2	62.2
	Sangat Setuju	48	37.8	37.8	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

## Kepuasan Kerja (Y)

### Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	31	24.4	24.4	25.2
	Setuju	53	41.7	41.7	66.9
	Sangat Setuju	42	33.1	33.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

### Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	21	16.5	16.5	18.1
	Setuju	71	55.9	55.9	74.0
	Sangat Setuju	33	26.0	26.0	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

### Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	33	26.0	26.0	27.6
	Setuju	36	28.3	28.3	55.9
	Sangat Setuju	56	44.1	44.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Y.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	41	32.3	32.3	33.1
	Setuju	42	33.1	33.1	66.1
	Sangat Setuju	43	33.9	33.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Y.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	5.5	5.5	5.5
	Netral	33	26.0	26.0	31.5
	Setuju	50	39.4	39.4	70.9
	Sangat Setuju	37	29.1	29.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Y.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
	Netral	41	32.3	32.3	34.6
	Setuju	48	37.8	37.8	72.4
	Sangat Setuju	35	27.6	27.6	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	4.7	4.7	4.7
	Netral	30	23.6	23.6	28.3
	Setuju	64	50.4	50.4	78.7
	Sangat Setuju	27	21.3	21.3	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Y.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	3.1
	Netral	32	25.2	25.2	28.3
	Setuju	46	36.2	36.2	64.6
	Sangat Setuju	45	35.4	35.4	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Deskriptif Responden**

**Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	63	49.6	49.6	49.6
	Perempuan	64	50.4	50.4	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30-40	22	17.3	17.3	17.3
	40-50	67	52.8	52.8	70.1
	50-60	38	29.9	29.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Berdasarkan Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	11	8.7	8.7	8.7
	D3	5	3.9	3.9	12.6
	Sarjana	111	87.4	87.4	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

**Berdasarkan Lama Bekerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	50	39.4	39.4	39.4
	6-10Tahun	56	44.1	44.1	83.5
	>10 Tahun	21	16.5	16.5	100.0
	Total	127	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



Fadia Nadila, atau akrab disapa Fadia, lahir di Binjai, Sumatra Utara, 18 November 2000. Penulis merupakan anak ke 4 (empat) dari Ayahanda Rudianto Dan Ibunda Soldiana Siregar. Riwayat pendidikan formal yang ditempuh penulis ialah pendidikan di TK Assybaluna Binjai tahun 2007. SDN 035 Tembilahan tamat tahun 2013. Pendidikan di SMPN 01 Tembilahan tamat tahun 2016. Pendidikan di SMKN 01 Tembilahan tamat tahun 2019. Tahun 2019 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau Program Studi S1 Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Sumber daya Manusia di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Selama masa perkuliahan, penulis melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Fasilitas, Komitmen, dan Leadership Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Bapenda Provinsi Riau”. Pada tanggal 09 Maret 2023 penulis mengikuti ujian Seminar Proposal di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan di nyatakan “LULUS”. Pada tanggal 14 April 2023 penulis mengikuti ujian Komprehensif dan dinyatakan “LULUS” dan pada tanggal 4 Januari 2024 penulis mengikuti Ujian Munaqasah Secara Offline dan dinyatakan “LULUS” dan Layak Menyandang Gelar Sarjana Ekonomi (SE ).