

**PENGARUH MOTIVASI KERJA SUMBER DAYA MANUSIA  
TERHADAP JASA PELAYANAN EKSPOR IMPOR  
PADA PT. TOTAL EXPRESS SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**



**Disusun Oleh :**

**Nama : SUGISTIASARI  
NIM : 04 95 5381  
NIRM : 95.6.101.02013.50311**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
1999**

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama Penyusun : Sugistiasari  
NIM : 04 . 95 . 5381  
NIRM : 95 . 6 . 101 . 02013 . 50311  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja Sumber Daya  
Manusia Terhadap Jasa Pelayanan Ekspor  
Impor pada PT. Total Express Semarang  
Dosen Pembimbing : I. Drs. H. Daryono Raharjo, MM  
II. Siti Sumiati, SE, Msi



Semarang, Agustus 1999

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

( Drs. H. Daryono Raharjo, MM )

( Siti Sumiati, SE, Msi )

## ABSTRAKSI

Setiap perusahaan pasti mempunyai sumber daya – sumber daya di antaranya yang penting adalah manusia . Hal ini disebabkan karena para individulah yang bertindak dalam rangka mengusahakan , mengarahkan dan melakukan aktivitas – aktivitas organisasi yang bersangkutan . Manusia mempunyai sifat yang berbeda dibandingkan faktor produksi lainnya . Mereka menuntut perbaikan taraf hidup , baik melalui kenaikan gaji , atau perilaku lain dalam perusahaan

Permasalahan yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara motivasi kerja sumber daya manusia dengan jasa pelayanan ekspor impor , apakah ada pengaruh antara motivasi kerja sumber daya manusia dengan jasa pelayanan ekspor impor , seberapa besar pengaruh motivasi kerja sumber daya manusia terhadap jasa pelayanan ekspor impor pada PT. Total Express Semarang .

Dengan mengambil judul “ Pengaruh Motivasi Kerja Sumber Daya Manusia Terhadap Jasa Pelayanan Ekspor Impor Pada PT. Total Express Semarang “ , maka hipotesis yang diambil adalah :

1. Hubungan antara motivasi kerja sumber daya manusia terhadap jasa pelayanan ekspor impor bersifat kuat .
2. Motivasi kerja sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang berarti terhadap jasa pelayanan ekspor impor .
3. Motivasi untuk memperoleh gaji mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap jasa pelayanan ekspor impor .

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis Korelasi Parsial  
Berdasarkan hasil dari analisa korelasi parsial ternyata , hubungan antara motivasi untuk memperoleh gaji terhadap jasa pelayanan ekspor impor , motivasi untuk memperoleh penghargaan terhadap jasa pelayanan ekspor impor dan motivasi keinginan karyawan untuk maju terhadap jasa pelayanan ekspor impor sama – sama mempunyai hubungan erat .
2. Analisis Korelasi Berganda  
Dari hasil perhitungan korelasi berganda diperoleh R sebesar 0,9521 maka dapat disimpulkan hubungan antara variabel motivasi untuk memperoleh gaji , motivasi untuk memperoleh penghargaan , motivasi keinginan karyawan untuk maju secara bersama – sama mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap jasa pelayanan ekspor impor .
3. Analisis Regresi Linier  
Dari hasil perhitungan regresi berganda didapatkan persamaan linier sebagai berikut :

$$Y = -0,7148 + 0,3723 X_1 + 0,3801 X_2 + 0,3367 X_3$$

Pengujian regresi berganda dengan menggunakan F – test , ternyata motivasi untuk memperoleh gaji, motivasi untuk memperoleh penghargaan , motivasi keinginan karyawan untuk maju secara bersama – sama

mempunyai pengaruh yang berarti ( signifikan ) terhadap jasa pelayanan ekspor impor .

4. Analisa Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil dari koefisien determinasi ternyata motivasi untuk memperoleh gaji mempunyai pengaruh yang paling dominan bila dibandingkan dengan motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan karyawan untuk maju terhadap jasa pelayanan ekspor impor . Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi untuk memperoleh gaji mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap jasa pelayanan ekspor impor terbukti kebenarannya .



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Allah telah menciptakan manusia dengan bentuk yang berbeda - beda , akan tetapi sama di hadapan - Nya . Begitulah kepandaian dan keadilan - Nya . Maka janganlah kamu pernah menyesali kekuranganmu dan menyombongkan kelebihanmu .*



**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

- **Bapak dan Mama Tercinta .**
- **Adik - adikku Termanis.**
- **Seseorang yang terkasih**
- **Sahabat dan teman baikk**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis panjatkan syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul PENGARUH MOTIVASI KERJA SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP JASA PELAYANAN EKSPOR IMPOR PADA PT. TOTAL EXPRESS SEMARANG. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Meskipun usaha untuk mencapai kesempurnaan dalam penulisan ini tidak terlepas dari hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang selalu menumbuhkan semangat akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Hj. Tatik Nurhayati, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Bapak Drs. H. Daryono Raharjo, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Siti Sumiati, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi pengarahan, bimbingan dan waktu untuk

membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan sabar dan penuh perhatian .

4. Bapak Ardi Karsono , selaku Kepala Bagian SDM PT. Total Express Semarang , yang telah memberikan tjin dan fasilitas serta bantuannya sehingga penulis lancar dalam menyelesaikan skripsi ini .
5. Mas Eko Ardi dari PT. Total Express Semarang yang telah cukup memberikan penjelasan tentang kegiatan ekspor impor .
6. Bapak , Mama dik Widya tercinta yang tak pernah berhenti memberi semangat , perhatian dan dukungan baik moril maupun materiil selama penyusunan skripsi ini .
7. Kak Riza tersayang yang selalu menumbuhkan semangat , membantu dalam pembuatan skripsi ini dan yang selalu menanyakan kapan skripsinya selesai .

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan .

Sebuah karya yang kecil yang tidak sempurna ini , mudah - mudahan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan pembaca pada umumnya . Kritik dan saran merupakan bagian dari kesempurnaan yang senantiasa penulis harapkan dari berbagai pihak .

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang , 25 Agustus 1999

Penulis

SUGISTIASARI

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
1.6. Hipotesis.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.2. Pengertian Motivasi.....	9
2.2.2. Pengertian Motivasi Kerja.....	12
2.3. Pengertian Ekspor.....	13
2.4. Pengertian Impor.....	13
2.5. Jasa Pelayanan Ekspor Impor.....	13
2.6. Pengertian Courier.....	15
2.7. Pengertian Cargo.....	15

2.8. Hubungan antara Motivasi Kerja Dengan Jasa Pelayanan Ekspor Impor.....	15
--	----

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Gambaran Populasi dan Cara Pengambilan Sampel ..	17
3.1.1. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.1.2. Jenis Data.....	18
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	19
3.3. Pengukuran Konsep .....	19
3.4. Metode Analisa Data.....	20

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1. Sejarah dan Perkembangan PT. Total Express .....	26
4.2. Struktur Organisasi PT. Total Express .....	27
4.3. Lingkup Kerja PT. Total Express .....	30
4.4. Pengertian Ekspor .....	31
4.5. Pengertian Impor .....	33
4.6. Lembaga – lembaga Yang Terkait dengan Kegiatan Ekspor Impor .....	33
4.7. Prosedur Ekspor Impor .....	34

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Identifikasi Responden.....	37
5.1.1. Usia Responden .....	37
5.1.2. Jenis Kelamin Responden .....	38
5.1.3. Tingkat Pendidikan Responden .....	38
5.1.4. Lama Masa Kerja Responden.....	39
5.2. Analisa Korelasi Parsiil dan Korelasi Berganda ...	39
5.3. Analisa Regresi Linier .....	41
5.4. Analisa Koefisien Determinasi.....	42
5.5. Uji Hipotesis.....	43

	Halaman
5.5.1. Uji Hipotesis ( Uji – t ).....	43
5.5.2. Uji Hipotesis ( Uji – F ).....	44
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan .....	45
6.2. Saran – saran .....	17

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
5.1. Umur Responden .....	37
5.2. Jenis Kelamin Responden .....	38
5.3. Tingkat Pendidikan Responden .....	38
5.4. Lama Masa Kerja Responden .....	39



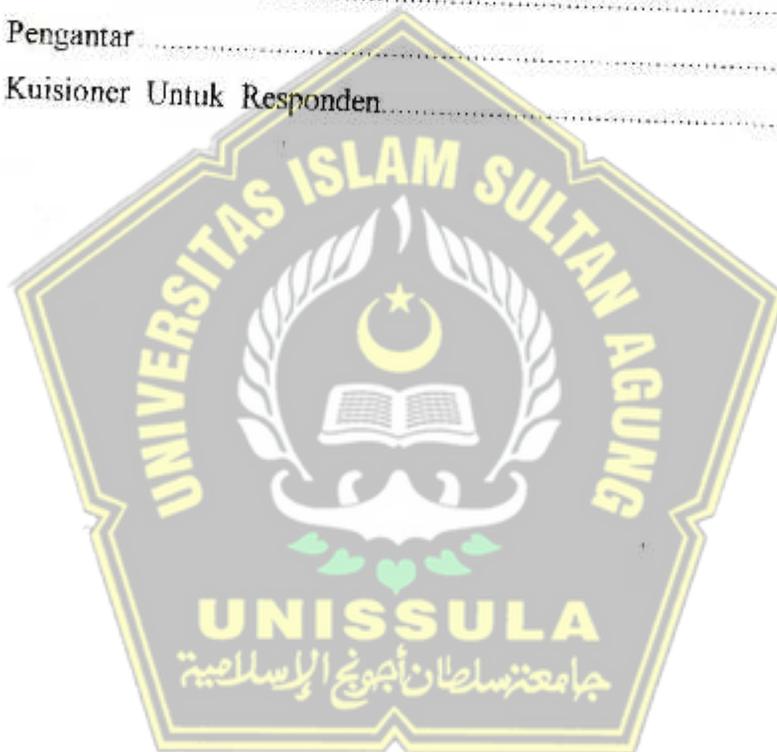
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran .....	6
2. Struktur Organisasi PT Total Express Semarang .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Skor Jawaban setiap indikator.....	50
2. Tabulasi Jawaban.....	51
3. Correlation Matrik.....	52
4. Regression Analysis.....	53
5. Standardized Residual.....	54
6. Pengantar.....	55
7. Kuisisioner Untuk Responden.....	56



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai dampak positif yang sangat besar. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, masalah yang dihadapi oleh perusahaan sangat kompleks, diantaranya masalah sumber daya manusia.

Pada PT Total Express yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan ekspor impor, tidak lepas dari peranan sumber daya manusia terutama pada bagian personalia, mempunyai peranan yang sangat penting dan merupakan aset utama bagi penggerak kelangsungan usaha yang perlu dipertimbangkan keberadaannya dan telah menjalankan aktivitas perusahaan guna meningkatkan perkembangan jasa pelayanan ekspor impor, pada masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

Dalam memperlancar arus barang ekspor maupun impor diperlukan langkah – langkah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan perdagangan luar negeri yang diharapkan akan mempertinggi daya saing barang ekspor Indonesia. Lebih lancar dan efisiennya arus perdagangan luar negeri akan mendorong produksi dalam negeri.

Hal tersebut di atas tidak akan terwujud tanpa adanya pengelolaan sumber daya manusia secara baik dan benar, karena keberhasilan pengelolaan organisasi perusahaan sangat ditentukan kegiatan pendayagunaan sumber daya manusianya. Dan terbukti sampai saat ini belum ada suatu perusahaan / instansi yang dapat melaksanakan tugasnya tanpa memerlukan tenaga personalia, walaupun telah memiliki peralatan yang serba modern.

Pihak manajemen harus bijaksana dalam mengelola sumber daya manusia karena yang dihadapi bukanlah mesin tetapi menyangkut kejiwaan atau kebutuhan psikologis seseorang. (Heidjrachman Ranupandoyo, 1984: 40).

Sumber daya manusia mempunyai motivasi yang beragam dalam bekerja, apabila motivasi tersebut dapat dikelola dengan baik maka jasa pelayanan sumber daya manusia tersebut akan meningkat. Faktor yang dapat mempengaruhi jasa pelayanan yang berhubungan dengan sumber daya manusia itu sendiri dapat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal, antara lain pendidikan, ketrampilan, disiplin, motivasi kerja, lingkungan kerja dan lain sebagainya.

Faktor yang paling menarik untuk dikaji atau diteliti adalah motivasi, hal ini mengacu pada pendapat Buchari Zainun (1987, hal 10) bahwa motivasi dapat dilihat sebagai bagian yang fundamental dari kegiatan manajemen sehingga segala sesuatunya dapat ditujukan kepada pengarahan sumber daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi, menciptakan kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas perseorangan maupun kelompok dalam organisasi.

Motivasi kerja dalam suatu organisasi dapat dianggap simple dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks. Simple, karena pada dasarnya manusia itu mudah untuk dimotivasi, dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Masalah ini menjadi sulit pada saat menentukan imbalan apa yang dianggap tepat bagi seseorang belum tentu tepat bagi orang lain.

Dan berdasarkan observasi perusahaan yang telah dilakukan pada PT. Total Express, menilai bahwa pengelolaan sumber daya manusia masih kurang baik artinya masih perlu peningkatan dan peninjauan kembali. Misalnya mengenai jam

kerja karyawan yang tidak ketat, tidak sesuai dengan jam kerja yang sesungguhnya. Karena hal sekecil inipun akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan, terutama dalam usaha peningkatan jasa pelayanan ekspor impor tersebut. Pimpinan perusahaan harus dapat mengambil langkah – langkah yang dapat membantu meningkatkan kualitas karyawan, sehingga dapat membantu mewujudkan maksud, tujuan dan kebutuhan – kebutuhan karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan motivasi kepada karyawan untuk menghindari ketidakpuasan dalam bekerja. Dengan demikian kegiatan karyawan dapat diarahkan kepada sasaran dan tujuan yang lebih menguntungkan bagi semua pihak yang berkepentingan dengan keberhasilan perusahaan.

Dengan demikian penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pengaruh motivasi kerja sumber daya manusia terhadap jasa pelayanan ekspor impor pada PT. Total Express Semarang, dilihat dari pengelolaan sumber daya manusia dalam mendukung usahanya untuk meningkatkan pendapatan bagi perusahaan

**1.2. Perumusan Masalah**

Masalah – masalah personalia terutama sumber daya manusia masa kini adalah lebih komplek karena manajemen harus menghadapi kemajuan teknologi yang terjadi secara pesat, pembatasan oleh berbagai peraturan pemerintah, pertumbuhan persaingan nasional dan internasional, tuntutan peningkatan perhatian terhadap kelestarian lingkungan dan perkembangan kegiatan kolektif para karyawan. Ini merupakan faktor – faktor lingkungan, sedangkan faktor – faktor organisasional meliputi semakin tingginya tingkat pendidikan karyawan, peningkatan heterogenitas angkatan kerja, pelonjakan biaya – biaya personalia dan penurunan produktivitas telah menempatkan praktek – praktek personalia ke puncak tangga perhatian

manajemen. Tantangan utamanya adalah bagaimana mengelola sumber daya organisasi dengan efektif dan menghapuskan praktek – praktek yang tidak efektif.

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada hubungan antara motivasi kerja sumber daya manusia dengan jasa pelayanan ekspor impor.
2. Apakah ada pengaruh antara motivasi kerja sumber daya manusia dengan jasa pelayanan ekspor impor.
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja sumber daya manusia terhadap jasa pelayanan ekspor impor.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan – permasalahan diatas maka penelitian ini mengacu pada tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui keeratan hubungan antara motivasi kerja sumber daya manusia dengan jasa pelayanan ekspor impor.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara motivasi kerja sumber daya manusia dengan jasa pelayanan ekspor impor pada PT. Total Express Semarang.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja sumber daya manusia dengan jasa pelayanan ekspor impor.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijaksanaan dan tindakan serta usaha preventif agar dapat mencapai tujuan perusahaan.
2. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan usahanya selalu tidak lepas dari tujuan utama perusahaan yaitu mencari keuntungan. Untuk dapat mencapai keuntungan yang diharapkan tidak lepas dari peran serta orang – orang yang terlibat dalam organisasi , terlebih peranan manajer perusahaan di dalam mengelola dan menggerakkan serta mengarahkan kemampuan karyawannya .

Pihak manajer dituntut untuk memiliki keahlian di dalam mengelola sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi perusahaan . Peran seorang manajer sangat penting yang mana diharapkan dapat memberikan motivasi kepada para karyawannya sehingga tujuan perusahaan tercapai.

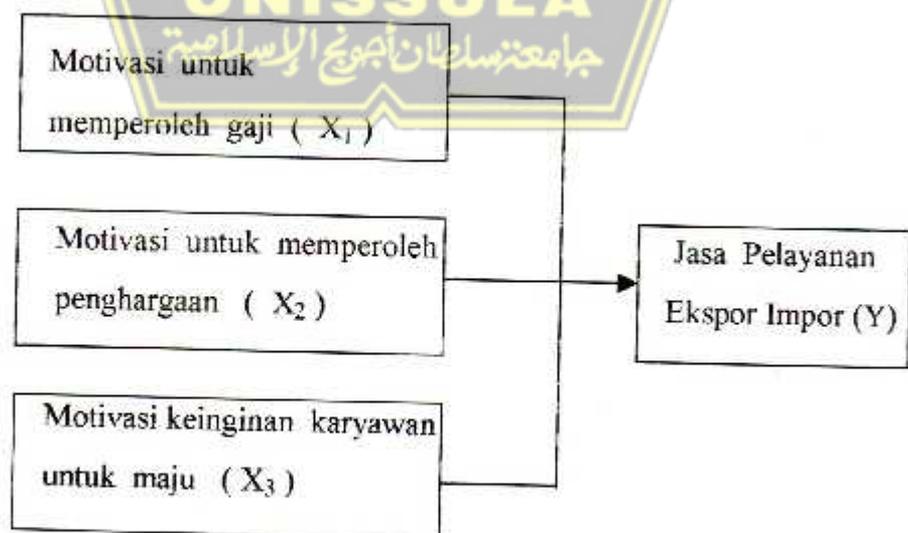
Seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang di bebankan kepadanya dapat dilaksanakan dengan baik dan mungkin pula tidak . Karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dapat dilaksanakan dengan baik , apabila sesuai dengan yang diinginkan perusahaan , akan tetapi apabila tugas yang dibebankan tersebut tidak dapat dilaksanakan dengan baik , maka perusahaan perlu mengetahui sebab – sebabnya , apakah karena beban pekerjaan terlalu berat atau secara pribadi karyawan tidak mempunyai dorongan ( motivasi ) untuk bekerja dengan baik .

Hal ini merupakan tugas pimpinan untuk bisa memberikan motivasi kepada bawahannya agar dapat bekerja sesuai dengan pengarahan yang diberikan . Seperti yang dikemukakan oleh T. Hani handoko ( 1990 , hal 253 ) , bahwa motivasi diartikan sebagai keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan .

Berdasarkan hal tersebut nampak bahwa motivasi dapat digunakan untuk memacu semangat para karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi bisa ditimbulkan oleh faktor eksternal atau internal, tergantung darimana suatu kegiatan dimulai. Motivasi internal berasal dari dalam diri pribadi seseorang, sedang kondisi yang ada di luar individu disebut motivasi eksternal. Motivasi eksternal perlu diperhatikan oleh pihak manajemen agar mampu menjadi motivasi internal sehingga dapat meningkatkan jasa pelayanan. motivasi tersebut adalah motivasi untuk memperoleh gaji, motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan karyawan untuk maju.

Untuk lebih jelasnya bahwa motivasi untuk memperoleh gaji, motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan karyawan untuk maju mempunyai pengaruh terhadap jasa pelayanan ekspor impor dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1 : Skema kerangka pemikiran Motivasi Kerja



### 1.6. Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu anggapan yang dapat dipakai sebagai dasar pembuatan keputusan atau sebagai dasar penelitian lebih lanjut.

Sutrisno Hadi ( 1984 : 63 ) menyatakan bahwa hipotesis adalah :

“ Dugaan yang mungkin benar , mungkin juga salah . Hipotesis akan ditolak jika salah satu palsu dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkannya. Penolakan dan penerimaan hipotesis dengan begitu sangat tergantung kepada hasil - hasil penyelidikan terhadap fakta - fakta yang dikumpulkan.”

Dalam penelitian ini penulis bertitik tolak pada hipotesis sebagai berikut :

1. Hubungan antara motivasi kerja sumber daya manusia terhadap jasa pelayanan ekspor impor bersifat kuat .
2. Motivasi kerja sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang berarti terhadap jasa pelayanan ekspor impor .
3. Motivasi untuk memperoleh gaji mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap jasa pelayanan ekspor impor .



### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah , perumusan masalah , tujuan penelitian , kegunaan penelitian , kerangka pemikiran , hipotesis , dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia , Motivasi , Ekspor , Impor , Jasa Pelayanan Ekspor Impor , Courier , Cargo dan Hubungan antara Motivasi Kerja Sumber Daya Manusia dengan Jasa Pelayanan Ekspor Impor.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang Gambaran Populasi dan Cara Pengambilan sampel , Metode Pengumpulan Data , Definisi Operasional , Pengukuran Konsep dan Metode Analisa Data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Berisi tentang Sejarah dan Perkembangan Perusahaan , Struktur Organisasi Perusahaan , Lingkup Kerja Perusahaan , Pengertian Ekspor , Pengertian Impor dan Prosedur Ekspor Impor .

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

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang Pengaruh Motivasi Kerja Sumber Daya Manusia terhadap Jasa Pelayanan Ekspor Impor .

#### **BAB VI : PENUTUP**

Berisi Kesimpulan dan Saran - saran.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan - tujuan individu maupun organisasi. ( T. Hani Handoko, 1985 : 3 )

Tujuannya untuk memberikan kepada suatu organisasi satuan kerja yang efektif.

#### 2.2. Pengertian Motivasi

Setiap perusahaan selalu ingin mencapai hasil yang semaksimal mungkin dalam pencapaian tujuannya, untuk itu maka pimpinan harus berusaha memotivasi karyawannya agar mereka mempunyai semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga secara langsung akan mendorong pada peningkatan jasa pelayanan mereka, karena itu motivasi dapat menyalurkan, menimbulkan, dan mendukung tingkah laku manusia yang akhirnya dapat menunjang prestasi masing - masing.

Ada beberapa pandangan tentang pengertian motivasi

- Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan - kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. ( Sukanto Reksodiprojo, 1987 : 256 )
- Motivasi adalah kebutuhan baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

- Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal.

( M.S.P. Hasibuan, 1990 : 156 )

Dari pengertian – pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah berbuat sesuatu dalam rangka mencapai tujuan. Fungsi dan kegiatan motivasi merupakan kegiatan manajemen yang mempunyai hubungan paling erat dengan unsur manusia, hal ini menunjukkan bahwa pada hakekatnya unsur manusia dapat dikatakan sebagai unsur terpenting dalam aktivitas usaha.

Salah satu timbulnya motivasi adalah tidak terpenuhinya kebutuhan hidup individu. Kebutuhan ini timbul dari seseorang apabila dirasa adanya ketidakseimbangan antara apa yang dimiliki dengan apa yang seharusnya dimiliki baik dalam arti fisiologis maupun psikologis, sehubungan dengan hal itu Maslow dalam teorinya tentang “Hierarchy of need” menyebutkan ada tiga hal dalam proses motivasi yang tidak dapat terpisahkan yaitu :

1. Keadaan yang menimbulkan motivasi dalam diri seseorang.
2. Perilaku yang menimbulkan dan diarahkan oleh keadaan yang menimbulkan motivasi tersebut.
3. Tujuan yang akan dicapai dari perilaku tersebut.

Dengan mengetahui pendapat para ahli diatas, dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan reaksi – reaksi yang diberikan oleh para karyawan terhadap suasana atau lingkungan pekerjaan serta hubungan – hubungan kemanusiaan dalam pekerjaannya.

Selain itu motivasi juga dapat didefinisikan sebagai kondisi – kondisi yang bertanggung jawab atas variasi intensitas, kualitas dan arah perilaku yang sedang berlangsung. Kondisi – kondisi individu tersebut disebut “ Intrinsic Motivation “, seperti

adanya kebutuhan, keinginan dan harapan. Sedangkan kondisi yang ada diluar individu disebut " Extrinsic Motivation " , seperti kondisi kerja dan upah yang diberikan. Kondisi – kondisi ini dapat secara bersama – sama mempengaruhi perbuatan seseorang. Misalnya seseorang bekerja karena adanya kebutuhan akan uang dan kebutuhan untuk dapat bergaul dengan teman sekerja, kebutuhan ini akan dapat diperoleh di tempat bekerja. Tetapi karena kondisi kerja di perusahaan kurang menyenangkan, maka orang tersebut akan menanggukkan untuk bekerja di perusahaan tersebut.

Karena adanya dua kondisi yang berlainan ini, maka seringkali motivasi nampak dalam dua dimensi yaitu :

1. Sebagai motivasi atau dorongan bagi seseorang untuk berbuat sesuatu ( Kondisi dalam diri individu )
2. Sebagai proses untuk mempengaruhi atau mengarahkan seseorang agar melakukan sesuatu yang diinginkan manajer ( kondisi dari luar diri individu )

Sedangkan dalam penelitian ini digunakan tiga motivasi yang merupakan variabel bebas antara lain :

- Motivasi untuk memperoleh gaji merupakan dorongan yang menyebabkan seseorang bekerja untuk memperoleh uang dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga seseorang akan berusaha semaksimal mungkin untuk berprestasi dalam bekerja untuk mencapai tujuannya.
- Motivasi untuk memperoleh penghargaan, adanya pengakuan atas hasil yang diperoleh akan mendorong karyawan untuk meraih prestasi dalam bekerja.
- Motivasi keinginan karyawan untuk maju merupakan dorongan untuk mengembangkan potensi atau kemampuan seseorang secara maksimal serta untuk berbuat dengan sebaik – baiknya bagi dirinya dan bagi masyarakat sekitarnya.

### 2.2.1. Pengertian Motivasi Kerja

Adanya motivasi kerja dimaksudkan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Hal tersebut didasari bahwa adanya motivasi kerja yang positif pada setiap karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan.

Sedangkan pengertian motivasi kerja adalah :

Suatu dorongan yang diberikan pada seseorang karyawan agar mau bekerja dengan baik. ( Heidjrachman Ramupandoyo, 1984 : 70 )

Dari pengertian ini maka motivasi kerja berpengaruh terhadap perubahan tenaga kerja, perpindahan karyawan yang sudah ada dan berpengalaman serta terampil. Hal ini penting bagi perusahaan dalam menciptakan situasi dan kondisi lingkungan kerja yang dapat memberikan ketenangan dan kesenangan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan eratnya hubungan antara motivasi kerja terhadap jasa pelayanan ekspor impor maka perusahaan perlu mengadakan pengukuran terhadap motivasi kerja itu sendiri.

Dengan diketahui tinggi rendahnya motivasi kerja maka perusahaan dapat memperkirakan kondisi yang ada di dalam perusahaan, yang pada akhirnya perusahaan akan dapat menentukan suatu kebijaksanaan yang tepat untuk mempengaruhi motivasi kerja seluruh karyawan. Bila dalam suatu perusahaan ada petunjuk bahwa motivasi kerja turun, hendaknya perusahaan segera mencari penyebab dan kemudian harus dicarikan penyelesaiannya. Kesimpulan yang diperoleh perusahaan dengan adanya motivasi kerja yang tinggi adalah pekerjaan akan lebih

cepat diselesaikan, kesalahan dapat dikurangi, dan absensi dapat diperkecil.

Jenis – jenis motivasi kerja adalah :

1. Motivasi kerja positif adalah suatu dorongan yang diberikan kepada seorang karyawan agar bekerja dengan baik sehingga mendapatkan kompensasi penuh atas pekerjaan yang ditugaskan oleh perusahaan kepadanya.
2. Motivasi kerja negatif adalah suatu dorongan yang diberikan kepada seorang karyawan untuk bekerja dengan baik dengan maksud bekerja untuk kehendak pribadinya.

Pada jenis yang pertama, kita memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah, mungkin berupa tambahan uang, tambahan penghargaan dan lain-lain. Pada jenis kedua apabila seseorang tidak melakukan sesuatu yang kita inginkan kita akan mengatakan bahwa ia mungkin akan kehilangan sesuatu, bisa kehilangan pengakuan, uang atau mungkin jabatan. Oleh karena itu manajer haruslah menggunakan kedua jenis motivasi tersebut.

### 2.3. Pengertian Ekspor

Yang dimaksud dengan ekspor adalah Pengiriman barang – barang ke luar negeri. ( Sugiarto, 1997 : 4 ).

### 2.4. Pengertian Impor

Yang dimaksud dengan impor adalah Pemasukan barang – barang dan jasa kedalam negeri. ( Sugiarto, 1997 : 155 )

### 2.5. Jasa Pelayanan Ekspor Impor

Secara umum jasa pelayanan ekspor impor adalah suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam rangka usaha

memperlancar pengiriman dan penerimaan barang. Biasanya meliputi usaha mewakili kepentingan pemilik barang baik melalui transportasi darat, laut maupun udara yaitu mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi (memilih), pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen penerbitan, dokumen angkutan, perhitungan biaya angkutan dan biaya – biaya lainnya. Berkenaan dengan pengiriman barang sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya.

Dalam kegiatan tersebut di atas sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya jasa pelayanan yang dilakukan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi Jasa Pelayanan Ekspor Impor adalah sebagai berikut :

1. Teknologi

Dengan menggunakan peralatan teknologi hasil yang diperoleh dapat meningkat sebab ada kemudahan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan jasa pelayanan ekspor impor.

2. Pendidikan dan Latihan

Pendidikan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu dengan lebih baik, cepat dan tepat. Sedangkan latihan untuk menambah dan meningkatkan ketrampilan kerja. Dengan demikian semakin tinggi tingkat pendidikan dan latihan seseorang akan semakin baik pula jasa pelayanan yang diberikan.

3. Penghasilan dan jaminan sosial

Penghasilan dan jaminan sosial dalam arti imbalan ternyata dapat menjadi pendorong untuk bekerja lebih giat. Seorang karyawan yang berhasil akan mendapatkan penghasilan dan jaminan sosial yang lebih baik. Sistem perusahaan yang

seperti ini dapat meningkatkan jasa pelayanan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

#### 4. Motivasi Kerja

Motivasi kerja yang tinggi dari karyawan akan dapat meningkatkan jasa pelayanan.

#### 2.6. Pengertian Courier

Yang dimaksud dengan courier adalah pengiriman dokumen dan surat-surat berharga dari suatu tempat ke tempat lain.

#### 2.7. Pengertian Cargo

Yang dimaksud dengan cargo adalah pengiriman barang-barang dari suatu tempat ke tempat yang lain.

#### 2.8. Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Jasa Pelayanan Ekspor Impor

Sebagaimana telah dikemukakan dimuka, motivasi akan mendorong seseorang melakukan tindakan dalam hal ini adalah dalam memberikan jasa pelayanan ekspor impor. Secara rinci hubungan dari masing-masing motivasi adalah:

Pertama, motivasi untuk memperoleh gaji tercermin dalam keinginan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kelayakan gaji yang diterima karyawan dapat mempengaruhi jasa pelayanannya. Imbalan uang merupakan salah satu alat motivasi yang cukup akurat untuk merangsang seseorang agar bekerja lebih giat dan bersemangat, namun begitu jika penerimaan merosot akan mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam hal ini jasa pelayanan yang diberikan akan menurun.

Kedua, motivasi untuk memperoleh penghargaan atau kebutuhan harga diri dapat dimanifestasikan dalam bentuk kepemilikan status dan mendapatkan pujian – pujian atau pengakuan atas hasil yang diperoleh akan mendorong karyawan untuk meningkatkan jasa pelayanan. Karyawan yang mempunyai motivasi untuk mendapatkan penghargaan atau pengakuan diri yang semakin besar cenderung akan meningkatkan jasa pelayanannya.

Bagaimanapun karyawan bekerja, tanpa penghargaan selain upah atau gaji yang diberikan oleh perusahaan atas hasil yang telah dicapai akan menimbulkan ketidaksenangan dalam bekerja. Hal ini mereka sadari karena kegiatan yang mereka lakukan adalah sungguh – sungguh dan sepenuh hati.

Ketiga, motivasi keinginan karyawan untuk maju merupakan kebutuhan untuk mengembangkan potensi, kemampuan dan kreativitasnya secara maksimal, serta untuk berbuat dengan sebaik – baiknya bagi dirinya dan bagi masyarakat sekitarnya. Karyawan yang ingin maju akan berusaha dengan sebaik – baiknya dalam memberikan jasa pelayanan



## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Gambaran Populasi dan Cara Pengambilan Sampel

Penelitian dapat diartikan sebagai pencarian pengetahuan dan pemberi artian yang terus menerus terhadap sesuatu. Penelitian juga merupakan percobaan yang hati-hati dan kritis untuk menemukan sesuatu yang baru. (Moh. Nazir, 1988).

Setiap mengadakan penelitian, kita harus terlebih dahulu menentukan apa yang akan kita teliti dan apa atau siapa yang akan menjadi populasinya. Populasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan kelompok dari unsur dengan tolok ukur tertentu yang diminati oleh peneliti. Penelitian ini mengambil obyek pada perusahaan PT. Total Express Semarang. Dan mengenai populasi yang diambil adalah keseluruhan karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut, mengingat keberhasilan suatu perusahaan tidak tergantung pada salah satu bagian atau departemen saja, tapi secara keseluruhan yang difokuskan pada sumber daya manusianya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara random sampling, yang berarti semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Mengenai besar kecilnya sampel atau bagian dari populasi atau dasarnya tidak ada ketentuan yang pasti.

Winarno Surakhmad, 1985, menyatakan bahwa :  
" Apabila populasi kurang dari 100 maka sampel yang representatif adalah 50 % dan jika jumlah populasi lebih besar dari 1000 maka sampel yang representatif adalah 15 % ."  
Populasi pada perusahaan ini sebanyak 45 orang. Jadi sampel yang diambil tidak boleh kurang dari 23 orang. Dari perhitungan

tersebut penulis mengambil sampel 24 orang responden, dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sudah melebihi ketentuan minimal dan cukup representatif.

### 3.1.1. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data, metode yang digunakan yaitu :

#### - Interview (wawancara)

Adalah suatu metode dimana si peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak - pihak yang bersangkutan sesuai dengan data yang dibutuhkan. Dalam hal ini para karyawan dan staf bagian personalia. Disamping itu penulis juga mengadakan komunikasi langsung kepada responden dengan menggunakan daftar pertanyaan.

#### - Questioner

Yaitu dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh jawaban yang sesuai dengan judul penelitian.

### 3.1.2. Jenis Data

#### A. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti.

Dalam hal ini data primer diperoleh dari dua pihak.

- Pihak perusahaan : dengan mewawancarai staf bagian personalia.

- Pihak karyawan : pihak yang telah ditetapkan menjadi responden.

#### B. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari buku - buku ilmiah, majalah - majalah, surat kabar dan

tulisan-tulisan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti sebagai landasan atau dukungan teori.

### 3.2. Definisi Operasional

Pada bagian ini akan dijelaskan beberapa data yang diperlukan untuk menjelaskan atau menguraikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Motivasi untuk memperoleh gaji.

Yaitu menunjukkan dorongan yang menyebabkan seseorang bekerja untuk memenuhi kebutuhan akan uang.

2. Motivasi untuk memperoleh penghargaan.

Yaitu menunjukkan dorongan yang menyebabkan seseorang bekerja didasari adanya pengakuan atas hasil yang diperoleh.

3. Motivasi keinginan karyawan untuk maju.

Yaitu menunjukkan dorongan yang menyebabkan seseorang bekerja didasari dengan kebutuhan untuk maju, dengan memperoleh pengalaman baru dari pekerjaannya.

4. Jasa pelayanan ekspor impor.

Yaitu menunjukkan baik tidaknya jasa pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

### 3.3. Pengukuran Konsep

Dalam menyelesaikan masalah penelitian, untuk mempermudah analisa data, maka konsep-konsep yang digunakan harus diukur terlebih dahulu.

Dalam penelitian ini menggunakan empat konsep. Tiga konsep merupakan variabel bebas yang terdiri dari motivasi untuk memperoleh gaji, motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan karyawan untuk maju. Satu konsep merupakan variabel terikat yaitu jasa pelayanan ekspor impor.

Ketiga konsep yang merupakan variabel bebas tersebut diukur dengan tiga Indikator Empiris. Tiap Indikator Empiris akan dituangkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, dengan diberikan kategori jawaban, menurut skala likert. Setiap kategori jawaban diberi skor sesuai dengan informasi yang dibutuhkan atau sesuai dengan dukungannya terhadap masalah penelitian. Yaitu skor tertinggi untuk kategori jawaban yang mendekati persoalan penelitian.

Agar lebih jelas, apabila :

1. Option Jawaban a, mendapat score 4
2. Option Jawaban b, mendapat score 3
3. Option Jawaban c, mendapat score 2
4. Option Jawaban d, mendapat score 1

Jumlah skor Indikator Empiris setiap konsep merupakan skor untuk konsep yang bersangkutan bagi setiap responden.

Konsep jasa pelayanan ekspor impor, juga menggunakan Indikator Empiris karena tidak ada data nyatanya dan data diperoleh dari tanggapan karyawan terhadap jasa pelayanan ekspor impor.

### 3.4. Metode Analisis Data

Didalam membahas dan menjabarkan data yang diperoleh digunakan beberapa metode analisis :

#### a. Analisis Kualitatif

Yaitu analisis untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang hanya dapat diuraikan.

#### b. Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban daftar pertanyaan, karena pengolahan data tersebut memakai metode statistik maka data tersebut harus diklasifikasikan atau di golongan ke dalam kategori - kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel agar mudah dianalisis.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat uraian, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai obyek yang diselidiki. Dimana dalam hal ini fenomena yang diselidiki adalah pengaruh motivasi kerja sumber daya manusia terhadap jasa pelayanan ekspor impor. Dalam menganalisa data penulis menggunakan beberapa analisa yaitu

### 1. Korelasi Parsiil

Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat, dimana variabel bebas lainnya dianggap konstan atau tidak berubah. Koefisien - koefisien korelasi parsiil dapat pula dihitung melalui koefisien koefisien determinasi parsiil yaitu dengan cara menarik akar dari koefisien determinasi parsiil ( $r^2$ ) menjadi ( $r$ ).

Rumusnya adalah

$$r^2_{y1.23} = \frac{R^2_{Y.123} - R^2_{Y.23}}{1 - R^2_{Y.23}}$$

$$r^2_{y2.13} = \frac{R^2_{Y.123} - R^2_{Y.13}}{1 - R^2_{Y.13}}$$

$$r^2_{y3.12} = \frac{R^2_{Y.123} - R^2_{Y.1}}{1 - R^2_{Y.12}}$$

Dimana :

$$R^2_{Y.12} = \frac{r^2_{Y1} + r^2_{Y2} - 2r_{Y1} r_{Y2} r_{12}}{1 - r^2_{12}}$$

$$R^2_{Y.13} = \frac{r^2_{Y1} + r^2_{Y3} - 2r_{Y1} r_{Y3} r_{13}}{1 - r^2_{13}}$$

$$R^2_{Y.23} = \frac{r^2_{Y2} + r^2_{Y3} - 2r_{Y2} r_{Y3} r_{23}}{1 - r^2_{23}}$$

## 2. Korelasi Berganda

Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  dan variabel terikat  $Y$ . Koefisien korelasi berganda dapat dihitung melalui rumus koefisien penentuan berganda ( koefisien determinasi berganda ) dengan rumus sebagai berikut :

$$R_y. 123 = \frac{\sqrt{b_1 \Sigma X_1 Y + b_2 \Sigma X_2 Y + b_3 \Sigma X_3 Y}}{\Sigma Y^2}$$

Penafsiran terhadap besarnya koefisien korelasi digunakan ( Anto Dayan : 1986 ) :

- Nilai  $r = 0$  atau mendekati  $0$ , maka hubungan antara kedua variabel lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
- Nilai  $r = +1$  atau mendekati  $1$ , maka hubungan antara kedua variabel positif atau sangat kuat sekali.
- Nilai  $r = -1$  atau mendekati  $-1$ , maka korelasi sangat kuat dan negatif.

Sedang menurut Winarno Surakhmad, penafsiran besarnya korelasi yang umum digunakan dan lebih terinci adalah ( Winarno Surakhmad, 1985 ) mengelompokkan :

- 0,00 - 0,20 = korelasi sangat rendah
- 0,20 - 0,40 = korelasi rendah
- 0,40 - 0,70 = korelasi sedang
- 0,70 - 0,90 = korelasi tinggi
- 0,90 - 1,00 = korelasi sangat tinggi

## 3. Regresi Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel terikat dengan satu variabel bebas, dimana variabel bebas lainnya dianggap konstan. Sedangkan Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat

Adapun rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y_c = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana :

$Y_c$  = Jasa Pelayanan ekspor impor

$a$  = Konstanta

$X_1$  = Motivasi untuk memperoleh gaji

$X_2$  = Motivasi untuk memperoleh penghargaan

$X_3$  = Motivasi keinginan karyawan untuk maju

$b_1$  = Koefisien regresi pertama

$b_2$  = Koefisien regresi kedua

$b_3$  = Koefisien regresi ketiga

Untuk menghitung koefisien regresi  $b_1$ ,  $b_2$ ,  $b_3$  digunakan persamaan :

$$b_1 X_1^2 + b_2 X_1 X_2 + b_3 X_1 X_3 = X_1 Y$$

$$b_1 X_2 X_1 + b_2 X_2^2 + b_3 X_2 X_3 = X_2 Y$$

$$b_3 X_3 X_1 + b_2 X_3 X_2 + b_3 X_3^2 = X_3 Y$$

dimana :

$$X_1 = X_1 - X_1$$

$$X_2 = X_2 - X_2$$

$$X_3 = X_3 - X_3$$

$$Y = Y - Y$$

#### 4. Koefisien Determinasi

Alat ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan variabel bebas secara mandiri terhadap variabel tak bebasnya .

( Kerlinger F. N et . al , 1987 , hal . 201 )

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$R = r^2 \times 100 \%$$

### Uji Hipotesis

#### - Uji Hipotesis ( Uji - t )

Digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara sendiri - sendiri .

Hipotesis yang diajukan ialah :

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$ , tidak ada pengaruh yang berarti secara parsial pada masing - masing variabel bebas (  $X_1, X_2, X_3$  ) terhadap variabel tak bebas (  $Y$  ).

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$ , ada pengaruh yang berarti secara parsial pada masing - masing variabel bebas (  $X_1, X_2, X_3$  ) terhadap variabel tak bebas (  $Y$  ).

#### Kesimpulan

1. Apabila  $t$ -hitung  $>$  dari  $t$ -tabel maka Hipotesis nol ditolak dan Hipotesis alternatif diterima pada tingkat kepercayaan 95 % (  $\alpha = 0,05$  ) dan derajat kebebasan  $(n - k - 1) = 20$ .
2. Apabila  $t$ -hitung  $<$   $t$ -tabel pada tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan yang sama maka Hipotesis nol diterima dan Hipotesis alternatif ditolak, dimana :

$n$  = jumlah responden

$k$  = jumlah variabel bebas

#### - Uji Hipotesis ( Uji - F )

Digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel  $X_1, X_2, X_3$  secara bersama - sama terhadap  $Y$  .

Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$ , tidak ada pengaruh yang berarti dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) secara bersama-sama terhadap variabel tak bebas ( $Y$ )

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$ , ada pengaruh yang berarti pada masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) terhadap variabel tak bebas ( $Y$ ).

Kesimpulan :

1. Apabila  $F$ -hitung lebih besar dari  $F$ -tabel, pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan (3) lawan (20), maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.
2. Apabila  $F$ -hitung lebih kecil dari pada  $F$ -tabel pada tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan yang sama, maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1. Sejarah dan Perkembangan PT. Total Express Semarang.

PT. Total Express Semarang merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang pelayanan ekspor impor. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 1 November 1998 sesuai dengan surat ijin Departemen Perhubungan No : PT. 003 / 1 / 2 / KW - 99. Perusahaan ini merupakan anak cabang dari PT. Jakarta Total Sarana yang berpusat di Jakarta berdasar Surat Ijin Dirjen Postel No : 439 / SIP JT / DIRJEN / 1995.

Pada awalnya bergerak di bidang Courier & Cargo atau pengiriman barang dan dokumen domestik hanya selama beberapa bulan saja. Kemudian berkat keuletan dan ketekunan Bapak Ardi Karsono di dalam mengelola perusahaannya serta dalam meningkatkan jasa pelayanannya maka perusahaan ini dapat berkembang dengan cepat.

Pada saat ini PT. Total Express Semarang hanya menjalankan Freight Forwarding dari PT. Jakarta Total Sarana dan kegiatan jasa Courier & Cargo hanya dikelola dan dikerjakan oleh pusat atau PT. Jakarta Total Sarana.

PT. Total Express menjadi luas tidak hanya menjalankan kegiatan lokal akan tetapi melayani secara internasional baik melalui darat, laut, maupun udara bagi kepentingan eksportir maupun importir dalam pengiriman barang. Selain itu PT. Total Express mempunyai patner di luar negeri untuk membantu atau memonitor barang - barang yang dikirim.

#### 4.2. Struktur Organisasi PT. Total Express Semarang

Organisasi adalah suatu bentuk perskutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal dan terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut bawahan .

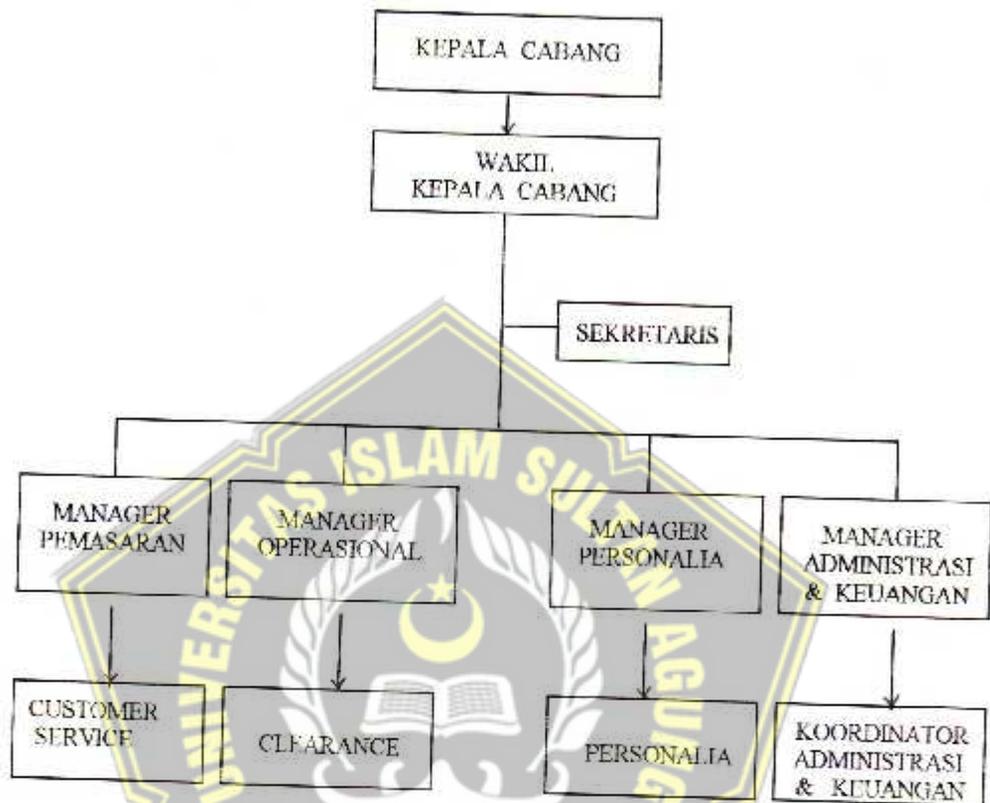
Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu aspek yang menggambarkan hubungan antara fungsi – fungsi atau aktivitas untuk mencapai suatu tujuan . Dengan demikian dalam struktur organisasi terdapat suatu pengaturan berupa pembagian tugas , wewenang dan tanggung jawab . Hubungan dalam organisasi baik vertikal ataupun horisontal , antar bagian , diatur dan dijelaskan oleh struktur organisasinya .

PT. Total Express Semarang , menggunakan struktur organisasi garis , dimana kekuasaan dan tanggung jawab bercabang pada tiap – tiap angkatan dari pucuk pimpinan hingga kepada bawahan dan garis tanggung jawab berjalan lurus dari bawah ke atas . Seorang atasan hanya bisa memerintah kepada tingkat di bawahnya dan seorang bawahan hanya bertanggung jawab pada tingkat di atasnya .

Struktur organisasi pada PT . Total Express cabang Semarang dapat dilihat pada halaman berikutnya :

Gambar 2.

### STRUKTUR ORGANISASI PT. TOTAL EXPRESS SEMARANG



Sumber : Biro Personalia PT. Total Express Semarang

#### Tugas dan kewajiban

##### 1. Kepala Cabang

- Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap jalannya perusahaan
- Mengawasi dan mengkoordinir semua karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.
- Memegang perusahaan dan keputusan serta mengemudikan jalannya perusahaan.
- Menentukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

2. Wakil Kepala Cabang
  - Membantu melaksanakan program – program yang ditetapkan perusahaan .
  - Menggantikan Kepala Cabang , apabila tidak ada di tempat .
  - Membantu Kepala Cabang dalam melaksanakan tugasnya .
  - Menjalin hubungan baik dengan pihak – pihak di luar perusahaan demi kelancaran dan kepentingan perusahaan .
3. Sekretaris
  - Mengurus surat menyurat atau membuat surat – surat resmi dengan agen – agen yang ditunjuk oleh pimpinan cabang kecuali ada ketentuan lain .
4. Manager Pemasaran
  - Menganalisa dan mengevaluasi kegiatan pelayanan jasa .
  - Menyetujui atau menolak rencana yang dibuat oleh bawahan kemudian mengkonsultasikannya kepada pimpinan .
  - Melaksanakan policy dan strategi usaha sesuai dengan yang digariskan oleh pimpinan .
  - Memberikan pengarahan serta memotivasi bawahan yang ada pada tanggung jawabnya .
5. Customer Service
  - Kontak langsung atau tidak langsung dengan customer sehubungan dengan jasa pelayanan .
  - Pelaksana pemasaran jasa dan usaha pengendalian .
  - Menyelesaikan dokumen – dokumen yang diperlukan sehubungan dengan bisnis pelayanan jasa .
6. Manager Operasional
  - Melakukan kegiatan operasional sehubungan dengan jasa pelayanan .
  - Urusan penyelenggaraan angkutan gabungan .

- Memahami klausal – klausal gabungan agar penyelenggaraan angkutan gabungan sesuai dengan aturan – aturan dan ketentuan – ketentuan hukum.

#### 7. Clearance

- Melaksanakan custom clearance dan hal – hal lain yang berhubungan dengan kegiatan tersebut termasuk penyerahan copy PEB yang sudah difiat di pelayaran .
- Memilih angkutan yang sesuai dengan kebutuhan dan profitable .
- Dalam hal ada keragu – ragan atas tindakan yang akan dilakukan , konsultasi dengan pimpinan .

#### 8. Manager Personalia

- Mengurus kesejahteraan para karyawan perusahaan , oleh karena itu bagian personalia ini harus pandai menyelaraskan hubungan di antara karyawan , pimpinan dan keduanya .
- Harus mengerti dan bisa mengintegrasikan keinginan yang dituntut karyawan dan tujuan yang ingin dicapai pimpinan . Dengan demikian personalia harus mengenal sikap , sifat dan kepribadian karyawan .

#### 9. Manager Administrasi dan keuangan

- Mengontrol , mengawasi dan bertanggung jawabkan kelancaran keuangan dan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan .

Membawahi koordinator administrasi dan keuangan .

### 4.3. Lingkup Kerja PT . Total Express Semarang

#### 1. Handling Lokal

Artinya bahwa PT . Total Express bekerja bagi kepentingan eksportir dalam pengurusan dokumen – dokumen yang diperlukan hanya sampai di pelabuhan muatan .

## 2. Door to port

Artinya bahwa PT. Total Express bekerja bagi kepentingan eksportir dalam pengurusan dokumen – dokumen baik melalui darat , laut maupun udara yang diperlukan untuk kegiatan ekspor dari gudang eksportir sampai di pelabuhan tujuan .

## 3. Port to door

Artinya bahwa PT. Total Express bekerja bagi kepentingan eksportir dalam pengurusan dokumen – dokumen baik melalui darat , laut maupun udara yang diperlukan untuk kegiatan ekspor dari pelabuhan muatan sampai dengan barang tersebut sampai ke gudang importir.

## 4. Port to port

Artinya bahwa PT. Total Express bekerja bagi kepentingan eksportir dalam pengurusan dokumen dan transportasi laut , yang diperlukan dalam kegiatan ekspor dari pelabuhan pemuatan sampai dengan pelabuhan tujuan .

## 5. Door to door

Artinya bahwa PT. Total Express bekerja bagi kepentingan eksportir dalam pengurusan dokumen – dokumen dan transportasi baik darat , laut maupun udara yang diperlukan dalam kegiatan ekspor mulai dari gudang pemuatan eksportir sampai dengan barang tersebut sampai di gudang importir .

### 4.4. Pengertian Export

Sebagaimana telah diketahui bersama bahwa pengertian ekspor adalah pengangkutan atau pengiriman barang ke luar negeri . Pengangkutan barang ke luar negeri / ekspor ini bisa disebabkan oleh beberapa hal antara lain : perdagangan , misi diplomatik , barang pindahan , barang bawaan dan sebagainya .

Dalam kaitannya dengan ekspor suatu barang yang berhubungan dengan perdagangan internasional, minimal melibatkan dua pihak, yaitu eksportir (sebagai penjual barang) dan importir (sebagai pembeli barang).

Sebagaimana dilaksanakan pengiriman barang-barang yang dipesan importir ke luar negeri/ ekspor, tentunya telah terjadi kesepakatan/transaksi sebelumnya antara eksportir dan importir mengenai barang-barang yang diperjual belikan tersebut baik mengenai jenis barang, jumlah barang, ukuran, type, warna dan detail barang maupun cara pembayaran, pengapalan serta syarat-syarat lainnya. Kesepakatan mengenai hal-hal tersebut di atas, biasanya dituangkan dalam suatu perjanjian jual beli yang sering disebut dengan "Sales Contract".

Dalam suatu perdagangan internasional yang melibatkan eksportir dan importir dengan latar belakang budaya yang berbeda, peraturan negara yang berbeda dan dipisahkan jarak yang relatif jauh, antara eksportir dan importir jarang bertemu, atau bahkan ada yang belum pernah bertemu sama sekali sampai pelaksanaan ekspor itu sendiri. Belum pernah bertemunya antara eksportir dan importir secara langsung menyebabkan mereka belum mengetahui karakteristik masing-masing dan hal ini bisa merupakan kendala dalam transaksi business untuk yang pertama kali terjadi di antara mereka. Sehingga eksportir sebagai penjual barang tidak berani mengirim barangnya ke luar negeri sebelum importir menyerahkan uangnya karena takut kalau tidak dibayar begitu juga sebaliknya, importir ragu-ragu menyerahkan uangnya ke eksportir. Karena bisa jadi uangnya diterima barang tidak dikirim. Bila eksportir dan importir terus saling ragu, maka transaksi tidak akan pernah terjadi. Maka untuk menghilangkan keragu-raguan dan

memperlancar pelaksanaan transaksi perdagangan internasional diantara mereka diperlukan lembaga - lembaga lain .

#### 4.5. Pengertian Import

Pengertian import dalam arti sempit adalah pemasukan barang dari luar negeri ke dalam negeri . Dari pengertian tersebut aktifitas import menyangkut dua negara yaitu negara pemasok barang ( negara tempat eksportir ) dan negara penerima barang ( negara tempat importir ) . Antara negara - negara eksportir dan negara - negara importir masing - masing mempunyai undang - undang dan peraturan bea cukai yang berbeda satu dengan yang lainnya .

Oleh karenanya , sebelum melakukan impor , seorang importir harus mengerti peraturan dan prosedur yang berlaku dalam kaitannya dengan impor yang akan dilakukannya .

#### 4.6. Lembaga - Lembaga Yang Terkait Dengan Kegiatan ekspor Import

##### A. BANK

Peran Bank dalam kegiatan ekspor import sangat penting , karena disamping sebagai penyedia kredit ekspor bila diperlukan oleh eksportir , bisa mengamankan dan memperlancar transaksi melalui Letter of Credit ( L / C ) , dimana dari sisi eksportir L/C bisa merupakan jaminan kepastian pembayaran dari importir yang dilaksanakan oleh Bank .

##### B. Departemen Perdagangan

Peranan Departemen Perdagangan dalam kegiatan ekspor impor cukup penting , karena merupakan instansi pemerintah yang mengeluarkan ijin sebagai Exportir Terdaftar ( ET ) maupun ijin sebagai importir .

### C. Shipping Company

Peranan shipping company dalam kaitannya dengan kegiatan ekspor impor sangat besar, karena sebagai perusahaan jasa pengapalan barang - barang yang diekspor, sekaligus sebagai penyedia container kosong bagi eksportir.

### D. PPJK / EMKL

Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan ( PPJK ) atau sebelum tanggal 1 April 1997 bernama " Ekspedisi Muatan Kapal Laut " , adalah merupakan Perusahaan Jasa yang menangani urusan ekspor impor di pelabuhan .

## 4.7. Prosedur Ekspor / Import Barang

### A. Prosedur Ekspor

1. Bank mengeluarkan L/C yang dikirim ke eksportir . L/C yang dikirimkan Bank ke eksportir dikeluarkan atas dasar permohonan dari importir melalui Bank yang ditunjuk oleh importir di luar negeri .
2. Pihak eksportir mempelajari L/C apakah syarat - syarat yang diajukan dalam L/C dapat dipenuhi . Setelah semuanya dapat dipenuhi kemudian pihak eksportir menyiapkan Packing List , Invoice , dan PEB , bilamana eksportir sudah menyiapkan tiga dokumen tersebut kemudian harus disiapkan pula dokumen yang disebut dengan Shipping Instruction ( SI ) , kemudian SI dikirim ke Shipping Company ( SC ) melalui Fax . Setelah menerima SI dari eksportir maka SC menyiapkan Delivery Order ( Do ) untuk pengambilan container kosong di Depo Penumpukan . Kemudian L/C tersebut dikirim pada EMKL , setelah EMKL menerima L/C kemudian mengirim container kosong ke gudang exportir untuk dilakukan stuffing ( pemasukan barang ke dalam container ) .

3. Exportir yang diwakili EMKI, mengisi formulir PEB ( Pemberitahuan Export Barang ) di BC ( Bea Cukai ). Setelah formulir itu siap unruk dimuat barang dikirim ke dermaga penumpukan atau CY ( Container Yard ).
4. Dari CY barang diangkut dengan menggunakan fasilitas PT. PELINDO yaitu lift off full , lift on full , biaya penumpukan container , biaya dermaga dan Crane .
5. Exportir menyelesaikan pembayaran atas fasilitas tersebut.
6. Exportir menyiapkan COO ( Certificate of Origin ) atau surat keterangan asal dengan cara membelinya di loket yang tersedia dan diisi sesuai dengan ketentuan yang ada dan dimintakan pengesahan dari pejabat yang berwenang .
7. Exportir membuat dokumen Beneficiary's Certificate yaitu pernyataan yang dibuat oleh eksportir yang menyatakan bahwa copy dari dokumen – dokumen ekspor yang diminta telah dikirim ke alamat importir sesuai dengan syarat L/C, dengan dilampirkan bukti / resi pengiriman .
8. Sampai pada tahap ini , dokumen – dokumen yang sudah ada di tangan exportir adalah Packing List , Invoice dan PEB .
9. Setelah semua dokumen ekspor di tangan exportir , maka langkah selanjutnya adalah menyiapkan Draft , Surat Penyerahan Wesel Export dan Surat Jaminan untuk negosiasi di Bank .
  - Draft adalah semacam kuitansi yang dibuat exportir dan ditujukan ke Bank Pembuka L/C di luar negeri.
  - Surat Penyerahan Wesel Export adalah surat pengantar untuk penyerahan dokumen – dokumen ekspor ke Bank untuk di negosiasi .
  - Surat Jaminan diperlukan bila dalam dokumen yang akan dinegosiasikan terdapat penyimpangan .

## B. Prosedur Import

### 1. Di Bea Cukai

- Dokumen - dokumen lengkap dicocokkan dengan pembukuan pada hanggar untuk di Fiat Keluar pada D/O ( asli / copy ).
- Kemudian dokumen - dokumen dicocokkan oleh petugas pintu bea cukai menurut yang tercantum pada barang .
- Jika barang mempergunakan container untuk dikeluarkan kepada penerima barang ( importir ) harus mengeluarkan surat ijin pengeluaran container dengan lampiran dokumen impor kepada Kepala Seksi P 2 , Kepala Hanggar yang menunjuk petugas pengurusan / pengawalan .
- Barang / container baru boleh keluar ke pederatan bebas.

### 2. Di Pelayanan PBM

- B / L asli ditukar dengan D / O dan menyebutkan pembayaran administrasi ( dokumen , demurage , dll )
- Dengan PBM menyelesaikan OPT , ongkos angsur dari kapal , lefton / off , stuffing dll.

### 3. Penyelesaian DO dengan Perumpel ( Devisi Jasa )

- Membayar sewa penumpukan / dermaga
- Penyelesaian DO dan PLAB ke Perumpel , Pos - pos polisi - pelabuhan .

4. Barang keluar dari pelabuhan ke gudang consignee . Bila B/L asli belum ada harus diajukan copy B/ L ditambah Garansi Bank kepada PBHN Pelayanan untuk dapat mengambil DO.

**BAB V**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**5.1. Identifikasi Karyawan**

Hasil pengumpulan data mengenai identifikasi karyawan pada PT. Total Express Semarang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**5.1.1. Umur**

Umur dari responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.2  
Umur Responden

No.	Umur Responden	Jumlah	Prosentase (%)
1.	20 th - 25 th	7	29
2.	26 th - 30 th	8	33
3.	31 th - 35 th	3	13
4.	36 th - 40 th	4	17
5.	41 th - 45 th	2	8
Jumlah		24	100

Sumber : Data Responden yang diolah

Dari Tabel 1 terlihat bahwa dari 24 responden, yang paling banyak umur antara 26 th - 30 th berjumlah 8 orang atau 33%.

Hal ini disebabkan karena perusahaan ini banyak membutuhkan tenaga - tenaga muda, terutama lulusan Perguruan Tinggi yang memiliki pengetahuan luas terutama pengetahuan bahasa asingnya. Sedangkan paling sedikit umur antara 41 th - 45 th berjumlah 2 orang atau 8%.

### 5.1.2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin dari responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.2  
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki – laki	18	75
2.	Perempuan	6	25
	Jumlah	24	100

Sumber : Data primer yang diolah

Pada tabel 5.2 terlihat dari 24 responden yang paling banyak adalah laki – laki berjumlah 18 orang atau 75 % , sedangkan perempuan berjumlah 6 orang atau 25 % .

### 5.1.3. Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.3  
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Sekolah Dasar	2	18
2.	SMP / Sederajat	3	13
3.	SMA / Sederajat	7	29
4.	Akademi / Perguruan Tinggi	12	50
	Jumlah	24	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Dengan melihat tingkat pendidikan para responden seperti pada tabel 5.3 , maka dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikannya sangat baik , karena sebagian besar

karyawannya lulusan dari Akademi / Perguruan Tinggi dan tidak ada yang tidak sekolah, artinya semua pernah mengenyam dunia pendidikan. Seperti terlihat pada tabel prosentase yang terbesar yaitu 50 % yang berpendidikan sarjana. Sedangkan prosentase terendah yaitu sebesar 8 % atau 2 orang yaitu yang hanya tamatan Sekolah Dasar.

#### 5.1.4. Lama Masa Kerja Responden

Lama masa kerja responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.4  
Lama Masa Kerja Responden

No.	Lama Masa Kerja	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Kurang dari 1 th	1	4
2.	1 th - 5 th	17	71
3.	6 th - 10 th	3	13
4.	11 th - 15 th	1	4
5.	16 th - 20 th	2	8
	Jumlah	24	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa 24 responden yang paling banyak masa kerjanya yaitu antara 1 th - 5 th sebesar 17 orang atau 71 %. Sedangkan paling sedikit yaitu yang masa kerjanya kurang dari 1 th dan antara 11 th - 15 th.

#### 5.2. Analisa Korelasi Parsiil dan Korelasi Berganda

Dari hasil perhitungan korelasi parsiil dengan menggunakan perangkat lunak microstat ( lampiran 3 ) adalah sebagai berikut :

1. Variabel motivasi untuk memperoleh gaji ( $X_1$ )

Dari hasil perhitungan korelasi parsial didapatkan  $r$  sebesar 0,84492. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel motivasi untuk memperoleh gaji terhadap jasa pelayanan ekspor impor bersifat kuat, dengan anggapan variabel bebas lainnya konstan. (lampiran 3).

2. Variabel motivasi untuk memperoleh penghargaan ( $X_2$ )

Dari hasil perhitungan korelasi parsial didapatkan  $r$  sebesar 0,84148. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel motivasi untuk memperoleh penghargaan terhadap jasa pelayanan ekspor impor bersifat kuat, dengan anggapan variabel bebas lainnya konstan. (lampiran 3).

3. Variabel motivasi keinginan karyawan untuk maju ( $X_3$ )

Dari hasil perhitungan korelasi parsial didapatkan  $r$  sebesar 0,78485. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel motivasi keinginan karyawan untuk maju terhadap jasa pelayanan ekspor impor bersifat kuat, dengan anggapan variabel bebas lainnya konstan. (lampiran 3).

Dari hasil perhitungan korelasi berganda dengan menggunakan microstat didapatkan Multiple R sebesar 0,9521 (lampiran 4), maka dapat disimpulkan hubungan antara variabel motivasi untuk memperoleh gaji, motivasi untuk memperoleh penghargaan, motivasi keinginan karyawan untuk maju secara bersama – sama mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap jasa pelayanan ekspor impor.

### 5.3. Analisa Regresi Linier

Dari hasil perhitungan regresi berganda dengan menggunakan microstat ( lampiran 4 ) didapatkan persamaan linier sebagai berikut :

$$Y = -0,7148 + 0,3729 X_1 + 0,3801 X_2 + 0,3363 X_3$$

Nilai constanta a hasilnya negatif pada persamaan regresi sebesar - 0,7148 dapat diartikan bahwa motivasi untuk memperoleh gaji (  $X_1$  ), motivasi untuk memperoleh penghargaan (  $X_2$  ) dan motivasi keinginan karyawan untuk maju (  $X_3$  ) diasumsikan bernilai nol , maka nilai jasa pelayanan ekspor impor sebesar - 0,7148 .

Keterangan :

0,3729 = Besarnya koefisien regresi berganda untuk variabel motivasi untuk memperoleh gaji (  $X_1$  ), hal ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan ( berarti ) antara variabel  $X_1$  terhadap  $Y$  dengan anggapan  $X_2$  dan  $X_3$  konstant .

0,3801 = Besarnya koefisien regresi berganda untuk variabel motivasi untuk memperoleh penghargaan (  $X_2$  ), hal ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan ( berarti ) antara variabel  $X_2$  terhadap  $Y$  dengan anggapan  $X_1$  dan  $X_3$  konstant .

0,3363 = Besarnya koefisien regresi berganda untuk variabel motivasi keinginan karyawan untuk maju (  $X_3$  ), hal ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan ( berarti ) antara variabel  $X_3$  terhadap  $Y$  dengan anggapan  $X_1$  dan  $X_2$  konstant .

#### 5.4. Analisa Koefisien Determinasi

Analisa koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui berapa persen kontribusi atau pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tak bebasnya.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi pada variabel motivasi untuk memperoleh gaji didapatkan  $r^2$  sebesar 0,7139, ( lampiran 4 ) maka dapat disimpulkan bahwa perubahan variabel  $X_1$  memberikan kontribusi terhadap perubahan variabel  $Y$  sebesar 71,39% dan sisanya sebesar 28,61% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya dengan anggapan variabel bebas tersebut konstan.

Pada variabel motivasi untuk memperoleh penghargaan ( $X_2$ ) didapatkan  $r^2$  sebesar 0,7081 ( lampiran 4 ) maka dapat disimpulkan bahwa perubahan variable  $X_2$  memberikan kontribusi terhadap perubahan variabel  $Y$  sebesar 70,81% dan sisanya sebesar 29,19% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya dengan anggapan variabel bebas tersebut konstant.

Pada variabel motivasi keinginan karyawan untuk maju ( $X_3$ ) didapatkan  $r^2$  sebesar 0,6160 ( lampiran 4 ) maka dapat disimpulkan bahwa perubahan variabel  $X_3$  memberikan kontribusi terhadap perubahan variabel  $Y$  sebesar 61,60% dan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya dengan anggapan variabel bebas tersebut konstant.

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  yaitu motivasi untuk memperoleh gaji mempunyai pengaruh yang paling dominan atau lebih besar bila dibandingkan variabel motivasi untuk memperoleh penghargaan dan variabel motivasi keinginan karyawan untuk maju terhadap jasa pelayanan ekspor impor.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi untuk memperoleh gaji mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap jasa pelayanan ekspor impor terbukti.

### 5.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

#### 5.5.1 Uji Hipotesis ( Uji t )

Uji hipotesis t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara sendiri-sendiri. Dalam uji hipotesis ini menggunakan tingkat kepercayaan 95 % ( $\alpha = 0,05$  %) dan derajat kebebasan  $(n - k - 1) = 20$ , maka didapatkan t-tabel sebesar 1,725 maka uji t dapat dianalisa sebagai berikut:

##### 1. Variabel Motivasi Untuk Memperoleh Gaji ( $X_1$ )

Dari hasil perhitungan  $t_1$ -hitung didapatkan nilai sebesar 7,064 (lampiran 4) dengan nilai probabilitas 0,00000, maka nilai  $t_1$ -hitung ( $7,064$ ) > t-tabel (1,725). Dari hasil perhitungan ini dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  mempunyai hubungan yang signifikan (berarti) dikarenakan probabilitas (penyimpangan) masih dibawah 0,05.

##### 2. Variabel Motivasi Untuk Memperoleh Penghargaan ( $X_2$ )

Dari hasil perhitungan  $t_2$ -hitung didapatkan nilai sebesar 6,966 (lampiran 4) dengan nilai probabilitas 0,00000,

maka  $t_2 - \text{hitung} (6,966) > t - \text{tabel} (1,725)$ . Dari hasil perhitungan ini dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel  $X_2$  mempunyai pengaruh yang berarti dan signifikan terhadap variabel  $Y$  dikarenakan probabilitas (penyimpangan) masih dibawah 0,05.

### 3. Variabel Motivasi Keinginan Karyawan Untuk Maju ( $X_3$ )

Dari hasil perhitungan  $t_3 - \text{hitung}$  didapatkan nilai sebesar 5,664 (lampiran 4) dengan nilai probabilitas 0,00002, maka  $t_3 - \text{hitung} (5,664) > t - \text{tabel} (1,725)$ . Dari hasil perhitungan ini dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel  $X_3$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel  $Y$  dikarenakan probabilitas (penyimpangan) masih dibawah 0,05.

### 5.5.2. Uji Hipotesis ( Uji - F )

Uji hipotesis F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel motivasi untuk memperoleh gaji, motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan karyawan untuk maju terhadap jasa pelayanan ekspor import secara bersama - sama. Adapun tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan  $(n-k) (k-1) (3) (20)$  maka didapatkan F - tabel sebesar 3,10. Dari hasil perhitungan didapatkan F - hitung sebesar 64,696 (lampiran 4), maka F - hitung sebesar 64,696 > F - tabel 3,10. Dari hasil perbandingan ini dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel motivasi untuk memperoleh gaji, motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan karyawan untuk maju secara bersama - sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap jasa pelayanan ekspor impor.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat penulis kemukakan berdasarkan hasil dari analisa data sebagai berikut :

1. Dari hasil analisa korelasi parsial ternyata , baik hubungan antara motivasi untuk memperoleh gaji terhadap jasa pelayanan ekspor impor , motivasi untuk memperoleh penghargaan terhadap jasa pelayanan ekspor impor maupun motivasi keinginan karyawan untuk maju terhadap jasa pelayanan ekspor impor sama - sama mempunyai hubungan erat.
2. Dari hasil perhitungan korelasi berganda diperoleh Multiple R sebesar 0,9521 maka dapat disimpulkan hubungan antara variabel motivasi untuk memperoleh gaji , motivasi untuk memperoleh penghargaan , motivasi keinginan karyawan untuk maju secara bersama - sama mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap jasa pelayanan ekspor impor .
3. Pengujian terhadap koefisien regresi berganda dengan menggunakan  $F$  - test , pada tingkat 95 % dan derajat kebebasan  $(k-1) (n-k) = (3) (20)$  , diperoleh  $F$  tabel 3,10. Dari hasil perhitungan  $F$  - hitung sebesar 64,696 , maka  $F$  - hitung sebesar  $64,696 > 3,10$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima . Dengan demikian diketahui motivasi untuk memperoleh gaji , motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan untuk maju secara bersama - sama berpengaruh positif dan berarti terhadap jasa pelayanan ekspor impor.

4. Pengujian terhadap koefisien regresi parsial dengan menggunakan  $t$ -test, pada tingkat kepercayaan 95 % dan derajat kebebasan (3) (20) didapatkan  $t$ -tabel sebesar 1,725, sedangkan dari hasil perhitungan diperoleh  $t_1$ -hitung sebesar 7,064  $t_2$ -hitung sebesar 6,966 dan  $t_3$ -hitung sebesar 5,664. Dari hasil perhitungan diatas terlihat bahwa  $t_1$ -hitung,  $t_2$ -hitung maupun  $t_3$ -hitung masing-masing lebih besar dari  $t$ -tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya baik variabel  $X_1$  terhadap variabel  $Y$ , variabel  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  maupun variabel  $X_3$  terhadap variabel  $Y$  mempunyai pengaruh yang berarti dan signifikan.
5. Berdasarkan hasil dari analisis determinasi ternyata motivasi untuk memperoleh gaji mempunyai pengaruh yang paling dominan bila dibandingkan dengan motivasi untuk memperoleh penghargaan dan motivasi keinginan karyawan untuk maju terhadap jasa pelayanan ekspor impor, dengan demikian maka perusahaan perlu memperhatikan hal tersebut agar jasa pelayanan ekspor impor dari karyawan dapat semakin meningkat, misalnya dengan memberikan uang lembur atau bonus pada setiap periode tertentu (per semester atau setahun sekali, sesuai dengan kelayakan perusahaan).
6. Dari hasil penelitian tentang pengaruh motivasi kerja sumber daya manusia terhadap jasa pelayanan ekspor impor pada PT. Total Express Semarang menunjukkan bahwa setiap orang bagaimanapun rendahnya pendidikan dan kedudukannya ingin dihargai, dalam hal ini terlihat

bahwa karyawan selain ingin mendapatkan gaji yang lebih tinggi juga ingin diperhatikan . Apabila karyawan memperoleh rasa dihargai dari pekerjaan yang dilakukan maka karyawan akan merasa sebagai anggota yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan , dengan demikian karyawan terdorong untuk meningkatkan kemampuan kerjanya , sehingga akan meningkatkan jasa pelayanan ekspor impor dalam perusahaan .

## 6.2. Saran - saran

Beberapa saran yang dapat penulis kemukakan dan sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Mengingat motivasi kerja sebagai hal yang sifatnya sangat obyektif , oleh karena itu pimpinan perusahaan dituntut mempunyai kepekaan terhadap faktor - faktor yang dapat menimbulkan semangat atau motivasi kerja dan berusaha untuk memenuhi dan memperbaikinya . Hal ini karena motivasi kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam hubungan antara karyawan dengan perusahaan . Dengan adanya peningkatan motivasi kerja akan menimbulkan dorongan kepada karyawan untuk meningkatkan jasa pelayanan ekspor impor , sehingga perusahaan pun akan maju , berkembang dan bisa memberikan kepuasan pelayanan kepada eksportir maupun importir .
2. Pada dasarnya Jasa Pelayanan Ekspor Impor karyawan pada PT. Total Express Semarang relatif baik , dimana karyawan mempunyai sikap dan kesediaan yang tinggi untuk bekerja dengan baik dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik . Kondisi demikian harus dipertahankan dan

harus ditingkatkan dengan lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan karyawan yang berkaitan dengan kerja yang menjadi dasar motivasi kerja mereka, baik kebutuhan yang bersifat ekonomi, non ekonomi, dan kebutuhan yang berkaitan dengan suasana hubungan kerja baik hubungan vertikal, maupun hubungan kerja yang bersifat horisontal.

3. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa masih ada 9,34% dari variasi jasa pelayanan yang dipengaruhi oleh variabel bebas lain (yang luput dari pengamatan). Oleh karena itu pimpinan perusahaan juga diharapkan agar mempertimbangkannya demi kemajuan dan perkembangan perusahaan di bidang jasa pelayanan ekspor-impor tersebut.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah, ternyata juga mempunyai perasaan untuk dihargai dan diperhatikan. Apabila perusahaan mau memperhatikan karyawan, misalnya dengan meningkatkan gaji, memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, maka karyawan akan dapat meningkatkan jasa pelayanan perusahaan. Oleh karena itu dari pihak pimpinan hendaknya jangan membeda-bedakan karyawan.

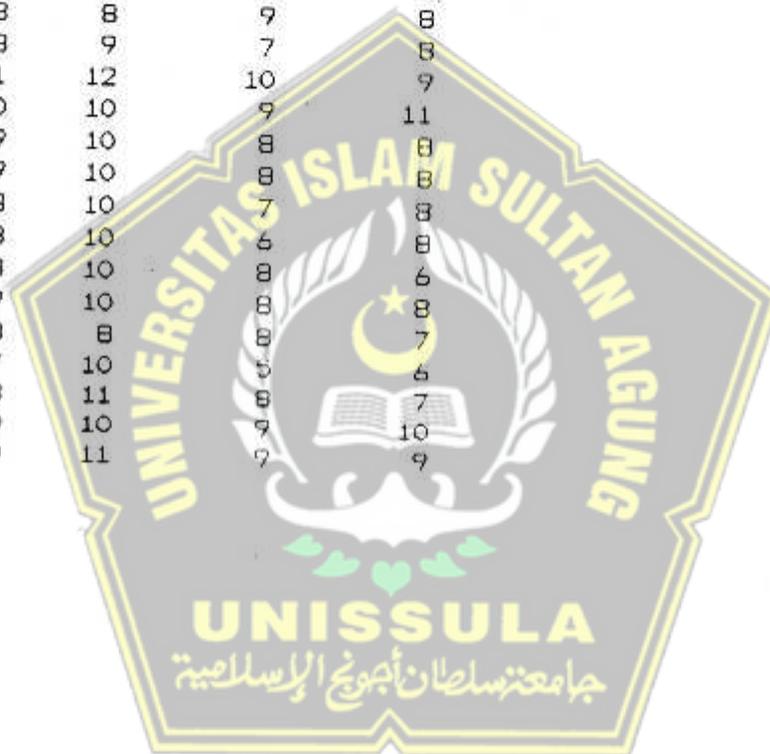


Skor jawaban indikator empiris dari tanggapan karyawan mengenai motif karyawan untuk memperoleh gaji ( X1 ), motif karyawan untuk memperoleh penghargaan ( X2 ), motif keinginan karyawan untuk maju ( X3 ) dan jasa pelayanan ekspor import ( Y ).

No. Resp	IE 1	IE 2	IE 3	Jml X1	IE 4	IE 5	IE 6	Jml X2	IE 7	IE 8	IE 9	Jml X3	IE 10	IE 11	IE 12	Jml Y
1	4	4	2	10	1	3	1	5	2	2	2	6	3	2	2	7
2	3	2	2	7	1	3	1	5	2	2	3	7	2	2	2	6
3	3	1	2	6	3	3	2	8	3	2	3	8	3	3	2	8
4	2	3	2	7	4	4	2	10	3	3	2	8	1	3	4	8
5	2	4	2	8	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	2	9
6	3	2	3	8	2	4	3	9	2	2	3	7	4	2	2	8
7	3	3	4	10	1	4	2	10	1	2	3	6	4	2	3	9
8	1	4	4	9	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	3	8
9	4	3	2	9	3	3	3	9	3	3	2	8	4	3	2	9
10	4	2	2	8	4	3	2	9	3	2	3	8	3	3	2	8
11	4	2	3	9	2	3	2	7	3	3	2	8	5	2	3	8
12	4	1	4	12	4	4	2	10	2	4	3	9	4	3	4	11
13	2	4	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	1	4	2	10
14	3	4	3	10	2	1	2	8	2	2	4	8	4	2	3	9
15	3	3	4	10	3	3	2	8	2	2	4	8	2	3	4	9
16	2	4	4	10	2	3	2	7	2	2	4	8	4	2	2	8
17	3	4	3	10	1	3	2	6	2	2	4	8	4	2	2	8
18	4	3	3	10	2	4	2	8	1	1	4	6	3	2	3	8
19	3	3	4	10	2	3	3	8	2	2	4	8	3	3	3	9
20	4	2	2	8	2	3	3	8	2	2	3	7	2	3	3	8
21	3	4	3	10	1	3	1	5	1	1	4	6	2	2	3	7
22	4	3	4	11	2	4	2	8	1	2	4	7	3	2	3	8
23	4	4	2	10	3	4	2	9	4	2	4	10	3	4	3	10
24	4	3	4	11	4	4	1	9	2	4	3	9	3	3	4	10
Jml	76	75	72	223	61	82	50	193	55	56	78	189	75	62	66	203

HEADER DATA FOR: C:TIA LABEL: EXIM  
 NUMBER OF CASES: 24 NUMBER OF VARIABLES: 4

	Y	X1	X2	X3
1	7	10	5	6
2	6	7	5	7
3	8	6	8	8
4	8	7	10	8
5	9	8	9	11
6	8	8	9	7
7	9	10	10	6
8	8	9	9	7
9	9	9	9	8
10	8	8	9	8
11	8	9	7	8
12	11	12	10	9
13	10	10	9	11
14	9	10	8	8
15	9	10	8	8
16	8	10	7	8
17	8	10	6	8
18	8	10	8	6
19	9	10	8	8
20	8	8	8	7
21	7	10	8	6
22	8	11	8	7
23	10	10	9	10
24	10	11	9	9



5.7.12

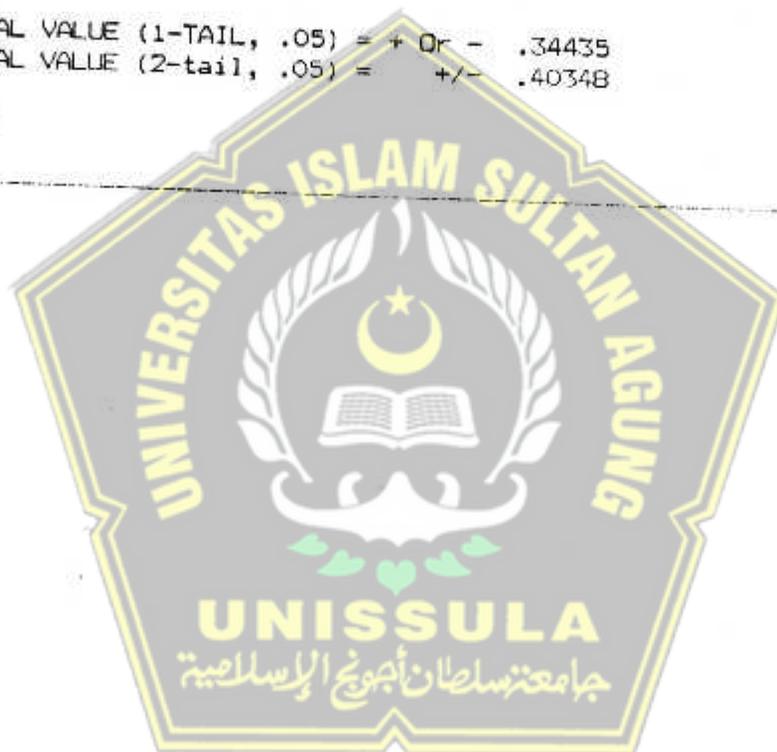
## CORRELATION MATRIX

HEADER DATA FOR: C:TIA LABEL: EXIM  
 NUMBER OF CASES: 24 NUMBER OF VARIABLES: 4

	Y	X1	X2	X3
Y	1.00000			
X1	.84492	1.00000		
X2	.84148	.03426	1.00000	
X3	.78485	.04096	.41398	1.00000

CRITICAL VALUE (1-TAIL, .05) = + Or - .34435  
 CRITICAL VALUE (2-tail, .05) = +/- .40348

N = 24



REGRESSION ANALYSIS

HEADER DATA FOR: C:TIA LABEL: EXIM  
 NUMBER OF CASES: 24 NUMBER OF VARIABLES: 4

INDEX	NAME	MEAN	STD. DEV.
1	X1	9.2917	1.4289
2	X2	8.0417	1.5174
3	X3	7.8750	1.3929
DEP. VAR.:	Y	8.4583	1.1025

DEPENDENT VARIABLE: Y

VAR.	REGRESSION COEFFICIENT	STD. ERROR	T (DF= 20)	PROB.	PARTIAL R <sup>2</sup>
X1	.3729	.0528	7.064	.00000	.7139
X2	.3801	.0546	6.966	.00000	.7081
X3	.3367	.0595	5.664	.00002	.6160
CONSTANT	-.7148				

STD. ERROR OF EST. = .3614

ADJUSTED R SQUARED = .8926  
 R SQUARED = .9066  
 MULTIPLE R = .9521

ANALYSIS OF VARIANCE TABLE

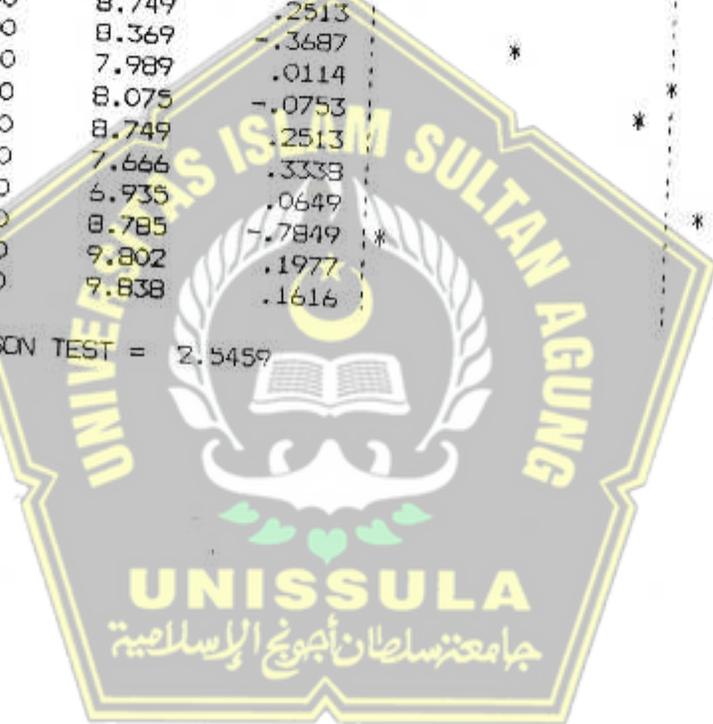
SOURCE	SUM OF SQUARES	D.F.	MEAN SQUARE	F RATIO	PROB.
REGRESSION	25.3465	3	8.4488	64.696	1.793E-10
RESIDUAL	2.6119	20	.1306		
TOTAL	27.9583	23			



STANDARDIZED RESIDUALS

	OBSERVED	CALCULATED	RESIDUAL	-2.0	0	2.0
1	7.000	6.935	.0649	*	*	
2	6.000	6.153	-.1531			*
3	8.000	7.257	.7429		*	
4	8.000	8.390	-.3902	*		*
5	9.000	9.393	-.3932	*		
6	8.000	8.046	-.0463	*		
7	9.000	8.835	.1646		*	
8	8.000	8.419	-.4192	*		*
9	9.000	8.756	.2441			*
10	8.000	8.383	-.3830	*		*
11	8.000	7.996	.0042		*	
12	11.000	10.591	.4086		*	
13	10.000	10.139	-.1390			*
14	9.000	8.749	.2513	*		
15	9.000	8.749	.2513			*
16	8.000	8.369	-.3687	*		*
17	8.000	7.989	.0114		*	
18	8.000	8.075	-.0753		*	
19	9.000	8.749	-.2513	*		*
20	8.000	7.666	.3333		*	*
21	7.000	6.935	.0649		*	*
22	8.000	8.785	-.7849	*		*
23	10.000	9.802	.1977		*	*
24	10.000	9.838	.1616		*	*

DURBIN-WATSON TEST = 2.5459



## PENGANTAR

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menyelesaikan program pendidikan S1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung ( Unissula ) Semarang , diperlukan data dan informasi yang mendukung jalannya penelitian .

Oleh karena itu saya berharap sudilah kiranya saudara mengisi daftar pertanyaan yang saya ajukan dengan tulus ikhlas sesuai dengan kondisi yang ada . Adapun hasil penelitian ini akan dipergunakan dalam lingkup kampus ( Intern ) dan bukan untuk lingkup luar kampus ( Ekstern )

Jawaban saudara sangatlah berguna dan merupakan sumbangan yang sangat besar dalam rangka mengatasi masalah - masalah yang timbul pada perusahaan khususnya dalam usaha meningkatkan keberhasilan perusahaan terutama mengenai tingkat pelayanan jasa export import.

Atas segala partisipasi dan bantuan yang saudara berikan sebelum dan sesudahnya saya mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya .

Semarang , 12 Juli 1999

Hormat saya ,



( Sugistiasari )  
Peneliti

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

KUISIONER UNTUK RESPONDEN

**I. Identitas Responden**

1. Umur Responden : ..... Th
2. Jenis Kelamin : ( Lingkari jawaban yang sesuai )
  - a. Laki - laki
  - b. Perempuan
3. Pendidikan terakhir anda ?
  - a. Sekolah Dasar
  - b. SMP / Sederajat
  - c. SMA / Sederajat
  - d. Akademi / Perguruan Tinggi
4. Sudah berapa lama anda bekerja pada perusahaan ini ?.....th

Lingkari Jawaban Yang Sesuai

**II. Motif Untuk Memperoleh Gaji**

Tujuan : Untuk mengetahui seberapa kuat kebutuhan responden atau karyawan akan uang.

- IE - 1. Menurut anda bagaimana besarnya gaji yang anda terima dari perusahaan tempat anda bekerja.
  - a. Besar
  - b. Agak besar
  - c. Agak kecil
  - d. Kecil
- IE - 2. Apakah gaji yang anda terima dari perusahaan ini menjamin terpenuhinya kebutuhan sehari - hari anda ?
  - a. Menjamin
  - b. Agak menjamin
  - c. Kurang Menjamin
  - d. Tidak Menjamin

- IE - 3. Apabila ada perusahaan lain yang memberikan gaji lebih tinggi dari perusahaan ini, tetapi jam kerjanya lebih panjang, apakah anda ingin pindah ke perusahaan tersebut ?
- Sangat ingin
  - Ingin
  - Tidak ingin
  - Sangat tidak ingin

### III. Motif Untuk memperoleh Penghargaan

Tujuan : Mengetahui seberapa kuat kebutuhan akan penghargaan

- IE - 4. Bagaimana pendapat anda mengenai motivasi yang telah diberikan perusahaan selama ini ?
- Sangat baik
  - Baik
  - Tidak baik
  - Sangat tidak baik
- IE - 5. Bagaimana pendapat anda apabila dalam perusahaan ada penunjukan karyawan teladan ?
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju
- IE - 6. Bagaimana pendapat anda terhadap pemimpin yang memuji hasil kerja karyawannya ?
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju

#### IV. Motif Keinginan Karyawan Untuk Maju

Tujuan : Mengetahui persepsi karyawan akan keadaan diri  
Untuk lebih maju dari pada keadaan sekarang.

IE - 7. Inginkah anda untuk berusaha mendapatkan jabatan  
lebih tinggi dari jabatan anda sekarang.

- a. Sangat Ingin
- b. Ingin
- c. Tidak ingin
- d. Sangat tidak ingin

IE - 8. Menurut pendapat anda perlukah perusahaan  
mengadakan pengetatan terhadap jam kerja karyawan.

- a. Sangat perlu
- b. Perlu
- c. Tidak perlu
- d. Sangat tidak perlu

IE - 9. Bagaimana pendapat anda bila diadakan program  
evaluasi kerja dan program latihan serta pendidikan  
untuk peningkatan jabatan.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

#### V. Jasa Pelayanan

Tujuan : Untuk mengetahui pendapat tentang jasa pelayanan  
ekspor impor yang dilakukan karyawan perusahaan  
PT. Total Express Semarang.

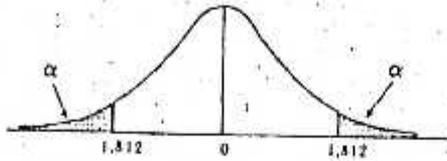
IE - 10. Bagaimana pendapat anda mengenai jasa transportasi  
yang diberikan perusahaan sampai saat ini ?

- a. Sangat baik
- b. Baik

- c. Tidak baik
  - d. Sangat tidak baik
- IE - 11. Bagaimana pendapat anda mengenai jasa pelayanan dalam penyelesaian dokumen ?
- a. Sangat cepat
  - b. Cepat
  - c. Tidak cepat
  - d. Sangat tidak cepat
- IE - 12. Bagaimana pendapat anda mengenai jasa pelayanan tentang penyimpanan barang dari eksportir maupun importir pada saat ini ?
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Tidak baik
  - d. Sangat tidak baik



TABEL VI Titik persentasi distribusi t



Bagi d.f. = 10

$P(t > 1,812) = 0,05$

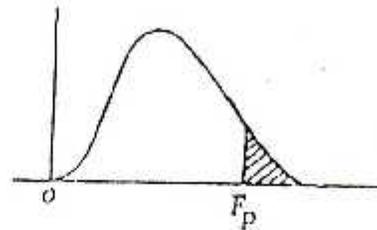
$P(t < -1,812) = 0,05$

d.f.	$\alpha$	.35	.30	.15	.10	.05	.025	.01	.005	.001
1		1,000	1,376	1,963	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2		.816	1,061	1,386	1,886	2,920	4,503	6,965	9,925	31,598
3		.765	.978	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	17,941
4		.741	.941	1,190	1,553	2,152	2,776	3,747	4,604	8,610
5		.727	.920	1,156	1,416	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6		.718	.906	1,134	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7		.711	.896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,403
8		.706	.889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9		.703	.883	1,100	1,383	1,835	2,262	2,821	3,250	4,781
10		.700	.879	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11		.697	.876	1,088	1,365	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12		.695	.873	1,083	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13		.694	.870	1,079	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14		.692	.868	1,076	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15		.691	.866	1,074	1,341	1,755	2,131	2,607	2,947	4,073
16		.690	.865	1,071	1,337	1,746	2,120	2,588	2,921	4,013
17		.689	.863	1,069	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18		.688	.862	1,067	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19		.688	.861	1,066	1,328	1,729	2,095	2,549	2,861	3,883
20		.687	.860	1,064	1,325	1,725	2,086	2,534	2,845	3,849
21		.686	.859	1,063	1,323	1,721	2,080	2,514	2,831	3,819
22		.686	.858	1,061	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23		.685	.858	1,060	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24		.685	.857	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25		.684	.856	1,058	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,728
26		.684	.856	1,058	1,315	1,706	2,058	2,479	2,779	3,707
27		.684	.855	1,057	1,314	1,705	2,052	2,475	2,771	3,690
28		.683	.855	1,056	1,313	1,701	2,018	2,467	2,765	3,674
29		.683	.854	1,055	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659
30		.683	.854	1,055	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,645
40		.681	.851	1,050	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60		.679	.845	1,046	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120		.677	.843	1,041	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
$\infty$		.674	.842	1,036	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

Sumber: Fisher and Yates: *Statistical Tables for Biological Agricultural and Medical Research*, Tabel III. Lain Penerbit: Oliver and Boyd, Ltd, Edinburgh, England.

DAFTAR 1

Nilai Persen  
Untuk Distribusi F  
(Bilangan Dalam Bidang Putih  
Menyatakan  $F_p$  = Garis Atas Untuk  
 $p = 0.05$  dan Garis Bawah Untuk  $p = 0.01$ )



$V_1$ - dk penyebut	$V_2$ - dk pembilang																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	$\infty$				
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	246	246	247	248	248	249	250	251	252	252	253	254	254	254	
2	18.51	19.00	19.18	19.25	19.30	19.33	19.36	19.37	19.38	19.39	19.40	19.41	19.42	19.43	19.44	19.44	19.45	19.46	19.46	19.47	19.47	19.48	19.48	19.49	19.49	19.50	19.50	
3	10.13	9.58	9.28	9.12	9.01	8.94	8.88	8.84	8.81	8.78	8.76	8.74	8.73	8.72	8.71	8.70	8.69	8.68	8.67	8.66	8.65	8.64	8.63	8.62	8.61	8.60	8.59	
4	7.71	6.81	6.29	6.03	5.85	5.72	5.63	5.57	5.53	5.50	5.48	5.46	5.45	5.44	5.43	5.42	5.41	5.40	5.39	5.38	5.37	5.36	5.35	5.34	5.33	5.32	5.31	
5	6.01	5.29	4.81	4.51	4.31	4.18	4.09	4.03	3.99	3.96	3.94	3.92	3.91	3.90	3.89	3.88	3.87	3.86	3.85	3.84	3.83	3.82	3.81	3.80	3.79	3.78	3.77	
6	5.09	4.54	4.16	3.83	3.61	3.48	3.40	3.34	3.30	3.27	3.25	3.24	3.23	3.22	3.21	3.20	3.19	3.18	3.17	3.16	3.15	3.14	3.13	3.12	3.11	3.10	3.09	
7	4.59	4.14	3.75	3.41	3.17	3.02	2.94	2.88	2.84	2.81	2.79	2.78	2.77	2.76	2.75	2.74	2.73	2.72	2.71	2.70	2.69	2.68	2.67	2.66	2.65	2.64	2.63	
8	4.32	3.96	3.57	3.22	2.97	2.80	2.72	2.66	2.62	2.59	2.57	2.56	2.55	2.54	2.53	2.52	2.51	2.50	2.49	2.48	2.47	2.46	2.45	2.44	2.43	2.42	2.41	
9	4.12	3.82	3.44	3.08	2.81	2.63	2.54	2.48	2.44	2.41	2.39	2.38	2.37	2.36	2.35	2.34	2.33	2.32	2.31	2.30	2.29	2.28	2.27	2.26	2.25	2.24	2.23	

DAFTAR 1 (lanjutan)

$V_1$ - dk penyebut	$V_2$ - dk pembilang																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	$\infty$				
10	4.06	3.80	3.43	3.07	2.79	2.60	2.51	2.45	2.41	2.38	2.36	2.35	2.34	2.33	2.32	2.31	2.30	2.29	2.28	2.27	2.26	2.25	2.24	2.23	2.22	2.21	2.20	
11	3.84	3.58	3.21	2.85	2.56	2.36	2.27	2.21	2.17	2.14	2.12	2.11	2.10	2.09	2.08	2.07	2.06	2.05	2.04	2.03	2.02	2.01	2.00	1.99	1.98	1.97	1.96	
12	3.73	3.47	3.10	2.74	2.45	2.25	2.16	2.10	2.06	2.03	2.01	2.00	1.99	1.98	1.97	1.96	1.95	1.94	1.93	1.92	1.91	1.90	1.89	1.88	1.87	1.86	1.85	
13	3.67	3.40	3.03	2.67	2.38	2.18	2.09	2.03	1.99	1.96	1.94	1.93	1.92	1.91	1.90	1.89	1.88	1.87	1.86	1.85	1.84	1.83	1.82	1.81	1.80	1.79	1.78	
14	3.60	3.33	2.96	2.60	2.31	2.11	2.02	1.96	1.92	1.89	1.87	1.86	1.85	1.84	1.83	1.82	1.81	1.80	1.79	1.78	1.77	1.76	1.75	1.74	1.73	1.72	1.71	
15	3.54	3.27	2.90	2.54	2.25	2.05	1.96	1.90	1.86	1.83	1.81	1.80	1.79	1.78	1.77	1.76	1.75	1.74	1.73	1.72	1.71	1.70	1.69	1.68	1.67	1.66	1.65	
16	3.49	3.22	2.85	2.49	2.20	2.00	1.91	1.85	1.81	1.78	1.76	1.75	1.74	1.73	1.72	1.71	1.70	1.69	1.68	1.67	1.66	1.65	1.64	1.63	1.62	1.61	1.60	
17	3.45	3.18	2.81	2.45	2.16	1.96	1.87	1.81	1.77	1.74	1.72	1.71	1.70	1.69	1.68	1.67	1.66	1.65	1.64	1.63	1.62	1.61	1.60	1.59	1.58	1.57	1.56	
18	3.41	3.14	2.77	2.41	2.12	1.92	1.83	1.77	1.73	1.70	1.68	1.67	1.66	1.65	1.64	1.63	1.62	1.61	1.60	1.59	1.58	1.57	1.56	1.55	1.54	1.53	1.52	
19	3.37	3.10	2.73	2.37	2.08	1.88	1.79	1.73	1.69	1.66	1.64	1.63	1.62	1.61	1.60	1.59	1.58	1.57	1.56	1.55	1.54	1.53	1.52	1.51	1.50	1.49	1.48	
20	3.33	3.06	2.69	2.33	2.04	1.84	1.75	1.69	1.65	1.62	1.60	1.59	1.58	1.57	1.56	1.55	1.54	1.53	1.52	1.51	1.50	1.49	1.48	1.47	1.46	1.45	1.44	
21	3.30	3.03	2.66	2.30	2.01	1.81	1.72	1.66	1.62	1.59	1.57	1.56	1.55	1.54	1.53	1.52	1.51	1.50	1.49	1.48	1.47	1.46	1.45	1.44	1.43	1.42	1.41	
22	3.26	2.99	2.62	2.26	1.97	1.77	1.68	1.62	1.58	1.55	1.53	1.52	1.51	1.50	1.49	1.48	1.47	1.46	1.45	1.44	1.43	1.42	1.41	1.40	1.39	1.38	1.37	
23	3.23	2.96	2.59	2.23	1.94	1.74	1.65	1.59	1.55	1.52	1.50	1.49	1.48	1.47	1.46	1.45	1.44	1.43	1.42	1.41	1.40	1.39	1.38	1.37	1.36	1.35	1.34	
24	3.20	2.93	2.56	2.20	1.91	1.71	1.62	1.56	1.52	1.49	1.47	1.46	1.45	1.44	1.43	1.42	1.41	1.40	1.39	1.38	1.37	1.36	1.35	1.34	1.33	1.32	1.31	





# TOTAL EXPRESS

## COURIER & CARGO SERVICES

Jl. Tm. Jonggring Saloka No.6 RT.8 / RW.12 Krobokan, Semarang  
Telpon : ( 024 ) 444031 - 661357

### SURAT KETERANGAN

No. SR.439.002 / Keu / Wh

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Eko Tunjung, SE  
Jabatan : Kabag Administrasi & Keuangan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sugistiasari  
Pekerjaan : Mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan  
Manajemen Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang.

NIM / NIRM : 04.95.5381 / 91.6.101.02013.50311

Telah menjalankan penelitian dan survey pada PT. Total Express Semarang untuk penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja Sumber Daya Manusia Terhadap Jasa Pelayanan Ekspor Impor pada PT. Total Express Semarang", dari tanggal 9 Juli 1999 sampai dengan tanggal 11 Juli 1999.

Semarang, 20 Juli 1999



Eko Tunjung P, SE