

**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEGAWAI BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri

Oleh :

Isnaini Salsa Maulida

8412121015



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS INSAN CENDEKIA MANDIRI
KOTA BANDUNG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isnaini Salsa Maulida

NIM : 8412121015

Tanggal : Juli 2024

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

“ Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Pegawai Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung ”

Adalah hasil karya saya sendiri bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain dan benar keasliannya. Dalam penulisan skripsi ini, saya telah mengikuti kaidah ilmiah dan ketentuan yang berlaku di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap ketentuan ini, baik berupa plagiasi maupun kecurangan lainnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2025



Isnaini Salsa Maulida

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN PADA PEGAWAI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

DIAJUKAN OLEH :

Nama : Isnaini Salsa Maulida
Nomor Induk Mahasiswa : 8412121015

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing



Risna Haryati. S.E., M.M

NIDN. 0426017502

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Indriana Damaianti, S.E., M.Ak

NIDN : 0405069203



Risna Haryati, S.E., M.M

NIDN. 0426017502

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEGAWAI PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

DISUSUN OLEH :

Nama : Isnaini Salsa Maulida
Nomor Induk Mahasiswa : 8412121015

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen


Indriana Damaianti, S.E., M.Ak


Risna Haryati, S.E., M.M


NIDN : 0405069203

NIDN. 0426017502

Mengetahui :

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II


Fitri Dewi Afiany, S.Ikom., M.M


Indriana Damaianti, S.E., M.Ak

NIDN. 0430129402

NIDN : 0405069203

MOTTO HIDUP

“Aku berjalan dengan iman, belajar dengan niat, dan melayani dengan kasih. Hidup bukan sekadar tentang sukses, tapi tentang bagaimana aku bisa menjadi manfaat, menjaga integritas, dan membuat orang tuaku bangga, tanpa pernah melepaskan genggaman Allah dalam setiap langkah.”

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(Q,S Al-Mujadilah: 11)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Bandung, baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik analisis regresi linier berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 44 responden yang merupakan pegawai aktif. Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji reliabilitasnya dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai alpha di atas 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan R Square sebesar 0,530. Artinya kompetensi dan motivasi memberikan kontribusi sebesar 53% terhadap kinerja pelayanan. Secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh signifikan dengan t hitung sebesar 3,699 dan signifikansi sebesar 0,001, sedangkan motivasi kerja juga berpengaruh signifikan dengan t hitung sebesar 4,045 dan signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi dan motivasi kerja pegawai maka semakin baik kinerja pelayanan yang dihasilkan.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja , Kinerja Pelayanan Pegawai, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung, Intansi Pemerintah.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of competence and work motivation on employee service performance at the National Unity and Politics Agency (Kesbangpol) of Bandung City, both simultaneously and partially. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach and multiple linear regression analysis techniques. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 44 respondents who were active employees. Before the analysis was carried out, the research instrument was tested for reliability using the Cronbach's Alpha method. The test results showed that all variables had an alpha value above 0.60 so that they were declared reliable.

The results of the study showed that simultaneously competence and work motivation had a significant effect on employee service performance, with a significance value of 0.000 and an R Square of 0.530. This means that competence and motivation contribute 53% to service performance. Partially, employee competence has a significant effect with a t count of 3.699 and a significance of 0.001, while work motivation also has a significant effect with a t count of 4.045 and a significance of 0.000. Thus it can be concluded that the higher the competence and work motivation of employees, the better the service performance produced.

Keywords: *Human Resource Management, Employee Competence, Work Motivation, Employee Service Performance, National Unity and Politics Agency of Bandung City, Government Agencies.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin , puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung**” . Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Proses penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi. Namun, dengan dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan hormat, saya sebagai penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Papah dan Mamah yang selalu menjadi alasan utama dalam setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih atas cinta, doa, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti. Skripsi ini penulis persembahkan sepenuhnya sebagai wujud cinta dan rasa syukur atas kasih sayang yang tidak ternilai sepanjang hidup.
2. Bapak Dr. Ir Asep Najmudin, M.P , selaku Rektor Universitas Insan Cendekia Mandiri, atas motivasi dan do'a dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Ardinal Djalil S.E., M.M, selaku Wakil Rektor I Universitas Insan Cendekia Mandiri, atas motivasi dan do'a dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Iis Iskandar Joesoef,S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Insan Cendekia Mandiri, atas kebijakan dan dukungannya selama masa studi.

5. Ibu Risna Haryati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas Insan Cendekia Mandiri atas dukungan serta bimbingan selama masa studi.
6. Ibu Risna Haryati, S.E., MM. selaku pembimbing, atas dedikasi, kritik konstruktif, dukungan dan telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Fitri Dewi Afiany, S.Ikom, M.M. selaku Dosen Wali Pembimbing Akademik di Universitas Insan Cendekia Mandiri atas bimbingan dan doa selama masa studi saya.
8. Tete Yuningsih Andriyani, selaku kakak kandung saya yang telah memberikan semangat dan juga arahan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Zy Abyaz Shaquille, Muhammad Saepudin (Musa), selaku adik saya yang telah memberikan hiburan disela-sela pengerjaan skripsi ini sehingga saya bisa tertawa.
10. Aulia Samudriani, Sundari Ayu Lestari, Trikusuma Alzaby, Shifana, Rezki Hilman Munawar, Tragediana Bintang Tiara Semanggi, Rendi Renaldi, dan Gilang Rasyidi, selaku para adik sepupu saya yang selalu menyemangati.
11. Yoas Saktiel, seseorang yang dekat dengan saya yang telah memberikan memberikan do'a, waktu untuk berdiskusi dan semangat di setiap harinya dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen dan Akuntansi yang telah berbagi pengalaman, ide, dan semangat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan ini.

14. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai upaya untuk memperbaiki karya ini di masa yang akan mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi pembaca serta menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian dan apresiasi yang diberikan kepada skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan kepada kita semua.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bandung, 17 April 2025



Isnaini Salsa Maulida

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO HIDUP	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	8
1.6 Waktu dan Tempat Penelitian.....	8
1.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Grand Theory</i>	10
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.3 Kompetensi	13
2.3.1 Definisi Kompetensi.....	13
2.3.2 Indikator Kompetnsi.....	15
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	16
2.3.4 Tipe-Tipe Kompetensi.....	17
2.4 Motivasi	18
2.4.1 Defini Motivasi	18
2.4.2 Indikator Motivasi.....	21

2.4.3	Faktor-Faktor Motivasi	21
2.5	Kinerja.....	23
2.5.1	Definisi Kinerja.....	23
2.5.2	Indikator Kinerja Pelayanan.....	24
2.5.3	Faktor-Faktor Kinerja Pelayanan	26
2.6	Pengaruh Antar Variabel	29
2.6.1	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pelayanan	29
2.6.2	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pelayanan	30
2.7	Penelitian Terdahulu.....	31
2.8	Kerangka Pemikiran.....	38
2.9	Hipotesis.....	40
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1	Desain Penelitian.....	41
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi.....	42
3.2.2	Sampel.....	42
3.3	Jenis dan Sumber Data	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1	Skala Likert	46
3.5	Operasional Data.....	46
3.5.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	51
3.5.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	52
3.6	Pengelolaan Data.....	52
3.7	Metode Analisis Data	54
3.7.1	Analisis Deskriptif	54
3.7.2	Uji Validitas.....	54
3.7.3	Uji Reliabilitas	54
3.8	Uji Asumsi Klasik	55
3.9	Analisis Linier Berganda.....	57
3.10	Uji Hipotesis	58
3.10.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	58
3.10.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	59

3.10.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	59
3.11	Alur Langka Kerja.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Gambaran Umum Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung	61
4.1.1	Sejarah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung	61
4.1.2	Visi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung.....	63
4.1.3	Misi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	64
4.1.4	Struktur Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung	64
4.2	Analisis Data	68
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	69
4.3.1	Hasil Uji Validitas	69
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	72
4.4	Analisis Uji Asumsi Klasik	72
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	72
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	75
4.4.3	Hasil Uji Heterokedastitas.....	76
4.4.4	Hasil Uji Linieritas	78
4.5	Analisis Data dan Interpretasi.....	78
4.5.1	Analisis Deskriptif	78
4.6	Uji Hipotesis	91
4.6.1	Hasil Uji T (Secara Terpisah/Parsial).....	92
4.6.2	Hasil Uji F.....	94
4.7	Koefisien Derteminasi (R^2).....	96
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran.....	102
5.3	Keterbatasan Penelitian	103
DAFTAR PUSTAKA.....		104
LAMPIRAN.....		107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	107
Lampiran 2 Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Per-Item X_1	112
Lampiran 3 Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Per-Item X_2	114
Lampiran 4 Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Per-Item Y	116
Lampiran 5 Uji Validitas Kompetensi Pegawai	118
Lampiran 6 Uji Validitas Motivasi Kerja	119
Lampiran 7 Uji Validitas Kinerja Pelayanan	120
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Kompetensi Pegawai (X_1)	121
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Motivasi Kerja (X_2)	121
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan (Y)	121
Lampiran 11 Uji Asumsi Klasik	122
Lampiran 12 Analisis Regresi Linier Berganda	125
Lampiran 13 Coefficients Derteminasi	126
Lampiran 14 Surat Permohonan Penelitian	127
Lampiran 15 Surat Perizinan Penelitian	128
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan Kesbangpol Kota Bandung	4
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian Skripsi	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Penelitian Skala Likert	46
Tabel 3.2 Operasional Variabel	47
Tabel 4.1 Karakteristik Karyawan Bakesbangpol Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Karyawan Bakesbangpol Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3 Karakteristik Karyawan bakesbangpol Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.6 <i>Test Of Normality</i>	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas	78
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Komptensi Pegawai (X ₁)	79
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Motivasi Pegawai (X ₂).....	84
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (Y)	88
Tabel 4.13 Hasil Uji T Analisis Linier Berganda	93
Tabel 4.14 Hasil Uji F	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Scaterplott Model Regresi Kompetensi Pegawai X^1	74
Gambar 4.2 Scaterplott Model Regresi Motivasi Kerja X^2	74
Gambar 4.3 Scaterplott Model Regresi Kinerja Pelayanan Y.....	75
Gambar 4.4 Scatterplot Hasil Uji Heterokedastitas	77



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Alur Langkah Kerja Penelitian.....	60
Bagan 4.1 Struktur Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung.....	64

