**PENGARUH PERALATAN DAN PERLENGKAPAN KANTOR TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA PT PEGADAIAN CABANG MANADO TIMUR**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*

*Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)*

*Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**Clarencia Paendong**

**NIM : 14 053 004**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL................................................................................... i

ABSTRAK................................................................................... ii

ABSTRACT................................................................................... iii

MOTTO................................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN................................. vii

BIOGRAFI................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ................................. ix

DAFTAR ISI................................. xi

DAFTAR TABEL................................. xiv

DAFTAR GAMBAR................................. xv

DAFTAR LAMPIRAN................................. xvi

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Pembatasan Masalah 4

1.4 Perumusan Masalah 5

1.5 Tujuan dan Manfaat 5

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**  7

2.1 Konsep Peralatan dan Perlengkapan Kantor 7

 2.1.1 Definisi Peralatan dan Perlengkapan Kantor 7

 2.1.2 Penggolongan Peralatan dan Perlengkapan Kantor 8

 2.1.3 Perbedaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor 10

 2.1.4 Beberapa Pertimbangan Dalam Memilih Peralatan

dan Perlengkapan Kantor 10

2.2 Konsep Efektivitas Kerja Pegawai 15

 2.2.1 Definisi Efektivitas Kerja Pegawai 15

 2.2.2 Kriteria Efektivitas 16

 2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja 16

 2.2.4 Alat Ukur Efektivitas Kerja 18

2.3 Hubungan Antar Variabel 19

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan 19

2.5 Kerangka Pikir 22

2.6 Hipotesis 22

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 23

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 23

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian 23

3.2.1 Jenis Penelitian 23

3.2.2 Metode Penelitian 23

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 24

3.3.1 Jenis Data 24

3.3.2 Metode Pengumpulan Data 24

3.4 Populasi dan Sampel 25

 3.4.1 Populasi 25

 3.4.2 Sampel 25

3.5 Definisi Oprasional Variabel dan Indikator Penelitian 26

 3.5.1 Definisi Operasional Variabel Peralatan dan

 Perlengkapan Kantor 26

 a. Definisi Oprasional 26

 b. Indikator Penelitian 27

3.5.2 Definisi Operasional Variabel Efektivitas Kerja

 Pegawai 27

 a. Definisi Operasional 27

 b. Indikator Penelitian 27

 3.6 Pengukuran Variabel 27

 3.7 Metode Analisis 28

 3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif 28

 3.7.2 Total Skor 28

 3.7.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas 29

 a. Uji Validitas 29

 b. Uji Reliabilitas 30

 3.7.4 Analisis Korelasi 31

 3.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana 32

 3.7.6 Pengujian Hipotesis 33

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 35

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 35

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 35

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan 37

4.1.3 Visi Misi Perusahaan 37

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan 38

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 41

4.1.6 Uraian Kerja (*Job Description*) 41

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN** 61

5.1 Hasil Analisis 61

5.1.1 Karakteristik Responden 61

5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 63

5.1.3 Total Skor Peralatan dan Perlengkapan Kantor

 dan Efektivitas Kerja Pegawai 66

5.1.4 Analisis Grafik 68

5.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 70

5.1.6 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi 72

5.1.7 Uji T 74

5.2 Pembahasan 76

5.3 Implementasi 79

**BAB VI PENUTUP**  82

 6.1 Kesimpulan 82

 6.2 Saran 83

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

1. **Latar Belakang Masalah**
2. **Rumusan Masalah**
3. **Seperti apa kinerja karyawan pada PT Pegadaian**
4. **Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di PT Pegadaian**
5. **Apakah kinerja karyawan dan kepuasan nasabah mempengaruhi tercapainya Out Standing Loan (OSL)**
6. **Tujuan Penelitian**
7. **Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT Pegadaian**
8. **Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di PT Pegadaian**
9. **Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan dan kepuasan nasabah mempengaruhi tercapainya Out Standing Loan (OSL)**
10. **Manfaat Penelitian**
11. **Untuk Penulis**

**Untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (SST) di bidang Manajemen Bisnis dan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai Sumber Daya Manusia**

1. **Untuk Lokasi Penelitian**

**Sebagai saran dalam mengatasi permasalahan terkait dengan kinerja karyawan, kepuasan nasabah dan pencapaian Out Standing Loan (OSL)**

1. **Untuk Politeknik Negeri Manado**

**Sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, dan juga untuk menambah literature yang berhubungan dengan sumber daya manusia**