

**Jejak Artikel:**

Unggah: 4 Januari 2023;

Revisi: 10 Januari 2023;

Diterima: 14 Januari 2023;

Tersedia Online: 10 Desember 2023

## **Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Batam**

**Dheo Ananda Putra<sup>1</sup>, Hikmah<sup>2</sup>**

<sup>12</sup>Universitas Putera Batam

[Dheoputra28@gmail.com](mailto:Dheoputra28@gmail.com) , [Hikmah@puterabatam.ac.id](mailto:Hikmah@puterabatam.ac.id)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keganjalan pada kompetensi, beban kerja dan motivasi yang terjadi pada KOMINFO Batam. Sehingga, bertujuan untuk mengetahui apakah kompetensi, beban kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KOMINFO Batam. Pada populasi yang diambil ialah 105 pegawai sehingga penggunaan pengambilan responden menggunakan sampe jenuh yang berjumlah 105 pegawai. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Pada hasil uji t didapat kompetensi  $3,127 > 1,982$ , pada beban kerja didapat  $2,670 > 1,982$  dan motivasi  $3,496 > 1,982$  sehingga pada uji t dapat dihasilkan berpengaruh secara parsial. Pada uji F dihasilkan  $28,791 > 3,07$  maka hasilnya berpengaruh secara simultan.

**Kata Kunci:** *Competence, Employee Performance, Human Resources, Motivation, Workload*

### **Pendahuluan**

Adanya perkemabangan masa yang pesat dengan adanya perubahan era revolusi 4.0 yang menuntut semua teaga kerja sumber daya manusia untuk dapat memahami dan menginovasi perkembangan teknologi demi menyongsong Indonesia sejak dini. Perusahaan yang baik akan memperhatikan sumber daya manusia yang layak bagi tujuan perusahaannya karena akan menjadi kinerja pegawai yang baik. Kemajuan teknologi yang harus di imbangin dengan sumber daya manusia yang unggul akan membuat perusahaan tetap bertahan di er revolusi seperti sekarang ini. Menurut Mangkunegara (Hasyim & Rokhmatin, 2021:87) menyatakan bahwa hasil dari upaya yang dilakukan seorang pegawai dalam menghasilkan apa yang di sesuaikan dengan tujuan perusahaan sesuai dengan tanggung jawabnya secara kualitas dan kuantitas maka dapat disebut sebagai kinerja pegawai. Setiap perusahaan akan sangat membutuhkan SDM yang unggul untuk merealisassikan program-program yang tersusun mencapai tujuan instansi. Setiap SDM akan dipersiapkan dan di alokasikan sesuai dengan bidang yang ditekuninya, maka akan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan atasan. Dengan hasil kinerja yang unggul maka pegawai akan berperilaku jujur dan bertahan menghadapi setiap permasalahan yang terjadi selama proses tugas berjalan. Sebaliknya, jika tidak terpenuhi kinerja yang unggul maka dikatakan kinerja yang dijalankan tidak tercapai dengan sempurna. Karyawan kini dipandang sebagai aset atau modal bagi organisasi atau lembaga bukan sekedar sumber daya, menurut perkembangan terkini. Jika dibandingkan dengan portofolio investasi, SDM dipandang tidak hanya sebagai aset utama tetapi juga sebagai aset berharga yang dapat dilipatgandakan dan dikembangkan, bukan sebagai

---

<sup>1</sup>Coressponden: Dheo Ananda Putra. Universitas Putera Batam. Jl. Raden Patah No.12A, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. [Dheoputra28@gmail.com](mailto:Dheoputra28@gmail.com)

kewajiban (beban, biaya). Di sini lebih ditekankan pada SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi.

Menurut (Hasyim & Rokhmatin, 2021) kompetensi sebuah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya pada suatu pekerjaan Kompetensi memainkan bagian penting. Bagian HRD (Human Resource Development) perusahaan, khususnya, harus menyeleksi calon karyawan dengan cermat. Seiring dengan faktor lain seperti aset dan modal, sumber daya manusia adalah salah satu aset organisasi atau perusahaan yang paling penting. Menurut (Gumilar, 2022) beban kerja merupakan sebuah tindakan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Jika karyawan melaksanakan tanggung jawab secara efektif, tidak ada tanggung jawab lagi, namun jika pekerja tidak dapat menyelesaikan pekerjaan, akan menjadi beban bagi pekerja. Beban kerja juga dapat dicirikan secara fungsional didasarkan pada faktor-faktor, misalnya, penekanan penugasan atau upaya yang diharapkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Beban kerja dapat berasal dari lingkungan kerja yang kurang optimal karena keterbatasan sumber daya manusia yang seharusnya. Pekerjaan yang seharusnya dapat terselesaikan namun jika tidak diimbangi dengan informasi yang akurat seperti jam kerja yang tidak menentu akan membuat para pegawai kewalahan.

Menurut (Nurmala, 2021) Untuk kemajuan kinerja pekerja, pemenuhan dan kesempurnaan akan muncul jika persyaratan ini terpenuhi. Oleh karena itu, masuk akal bahwa pemberian motivasi merupakan komponen kunci dalam peningkatan kinerja pegawai karena dapat meningkatkan kepercayaan diri pegawai, yang dalam gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja.

Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Batam merupakan portal pemerintah kota Batam dalam mewujudkan tujuan pemerintah dalam memberikan informasi yang lengkap dan bermanfaat bagi masyarakat kota Batam (M.T, 2022). Dinas KOMINFO Batam membangun teknologi informasi dalam mewujudkan e-government, dengan demikian maka menuntut sumber daya manusia yang unggul dan kompeten dibidangnya (Siregar, 2019). Adapun faktor yang ditemukan dalam Dinas KOMINFO Batam yakni beban kerja pegawai. Adanya sejumlah pekerjaan yang ditargetkan dan keterbatasan tenaga kerja serta waktu yang dibatasi, pada waktu deadline maka pegawai akan dibebankan dengan sejumlah tugas yang melebihi tugas yang seharusnya seperti adanya penekanan pada saat setelah melakukan kegiatan maka pegawai akan diberi beban menyelesaikan pengolahan data yang sehari harus siap publish ke masyarakat. Waktu kerja yang tidak stabil, sewaktu waktu bisa terjadi di hari weekend yang harus siap siaga, inilah yang menjadi kendala keterbatasan waktu pegawai menyesuaikan keadaan. Sedangkan, kendala yang dihadapi berikutnya adanya keterbatasan sumber daya manusia pada ideal pegawai Dinas KOMINFO Batam. Diketahui bahwa jumlah pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam belum memenuhi dari target penetapan ideal pemerintah meski telah menyertakan jumlah tenaga bantuan dan teknis yang ada. Ini menjadi beban pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan (Pratama, 2019).

Adanya kendala dalam motivasi yang ditunjukkan pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam yakni dimana kurangnya inisiatif diri pada pegawai yang tidak menjalankan apel pagi dengan tertib yang seharusnya mendapatkan motivasi dari walikota maupun wakil walikota Batam. Dimana kendala kurangnya tingkat motivasi pegawai terhadap kesadaran akan kehadiran dalam kegiatan yang rutin dilakukan pada kantor dinas kota Batam. Dimana diketahui berdasarkan hasil survei pada September 2021 s/d Agustus 2022, data absensi tertinggi pada bulan Januari 2022 dengan 5 orang sakit, 3 orang izin, dan 11 orang terlambat terlambat hadir dalam kegiatan Apel pagi yang akhirnya harus memisahkan barisan sebagai konsekuensinya. Adapun kendala yang menyebabkan motivasi kurang maksimal dimana tidak adanya apresiasi yang diberikan kepada pegawai yang rajin dan ulet terhadap tugas yang diberikan sebagai bentuk

penghargaan diri dan lebih berfokus pada pegawai yang bermalasan dalam melakukan kegiatan tanggung jawab yang diberikan.

## **Kajian Literatur**

### **Kompetensi**

Menurut (Syahputra, 2020) kompetensi adalah kualitas mendasar yang membedakan individu atau karyawan dari orang lain, keterampilan seseorang berbeda dengan orang lain. Kompetensi menunjukkan bahwa profesionalisme di bidang tertentu tercermin dalam keterampilan atau pengetahuan seseorang, menjadikan seseorang yang unggul di bidang itu. Menurut (Yusmawati dkk, 2022) kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan, pengalaman, dan keterampilan dasar yang memungkinkan mereka melakukan pekerjaan atau tugas lain secara efektif dan efisien atau sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan. Definisi kompetensi adalah masing-masing kapasitas seseorang untuk bekerja. (Hasyim dkk., 2021) mengatakan bahwa kompetensi ialah tolak ukur kemampuan seorang karyawan yang menandakan sebuah kualitas yang ada pada diri seseorang yang dapat ditunjukkan kemampuannya. Setiap karyawan akan memiliki karakter berbeda-beda sesuai dengan apa yang dimiliki dalam diri yang ditunjukkan sebagai jati diri.

Sebuah perusahaan sejatinya akan sangat berkembang dan menguntungkan jika memiliki sumber daya yang memiliki keahlian dalam mengerjakan tugasnya. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dengan adanya kompetensi yang unggul akan meningkatkan ilmu pengetahuan terhadap pemikiran karyawan dalam melakukannya dengan baik. Kompetensi harus didukung oleh perusahaan untuk dapat membentuk diri pribadi kearah yang memang diharapkan perusahaan untuk berkembang.

### **Beban Kerja**

Setiap bisnis perlu memperhitungkan beban kerja karena berpotensi meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja. Tergantung pada gaya kerja individu, setiap pekerjaan merupakan beban kerja baginya. Menurut (Ohorela, 2021), ergonomi menentukan bahwa beban kerja setiap individu harus sesuai dan seimbang baik dari segi kemampuan fisik dan mental serta keterbatasan mereka. Beban kerja adalah perbedaan antara jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dengan kemampuan pekerja. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan produk dari volume pekerjaan dan norma waktu serta merepresentasikan jumlah pekerjaan yang dibutuhkan oleh suatu jabatan atau unit organisasi. Akibatnya, proses dimana seseorang menyelesaikan tugas pekerjaan atau kelompok pekerjaan yang biasanya dilakukan dalam kerangka waktu yang telah ditentukan disebut sebagai beban kerja.

Setiap bisnis perlu memperhitungkan beban kerja karena hal itu memengaruhi seberapa produktif karyawan dan seberapa nyaman mereka bekerja. Ini karena, tergantung pada sumber daya yang digunakan, beban kerja yang seimbang dapat meningkatkan produktivitas atau memperburuknya. Analisis pekerjaan biasanya dilakukan untuk menentukan apakah suatu beban kerja berdampak negatif atau positif terhadap tingkat produktivitas atau kinerja sumber daya untuk menghindari masalah beban kerja ini.

### **Motivasi**

Motivasi adalah keyakinan bahwa pengalaman positif yang meningkatkan semangat dan ketekunan dalam mencapai tujuan membentuk dasar dorongan. Jika motivasi diwujudkan dengan baik, dikoordinasikan, dan dimasukkan ke dalam tujuan implementasi, itu akan berpengaruh. Semua kegiatan akan berkinerja lebih baik jika dimotivasi. (Anggraini, 2022). Menurut Siswanto dalam Nurmala (2021) motivasi ialah keadaan mental dan emosional yang memberi energi,

mendorong aktivitas (gerakan), dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku dengan cara yang memenuhi kebutuhan dan menyeimbangkan ketidakseimbangan. Dalam hal motivasi, selalu menjadi tanggung jawab seorang pemimpin untuk menginspirasi karyawan agar lebih terlibat dan antusias dengan pekerjaan mereka. (Atijah & Bahri, 2021). Menurut pendapat para ahli tersebut, motivasi adalah suatu inspirasi yang diberikan oleh atasan yang mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan yang diperlukan bagi perusahaan dan akan membantu karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan tujuan tertentu muncul, baik secara sadar maupun tidak sadar, ketika mereka termotivasi. Motivasi seseorang merupakan daya dorong yang akan terwujud dalam perilaku untuk mencapai kepuasan diri.

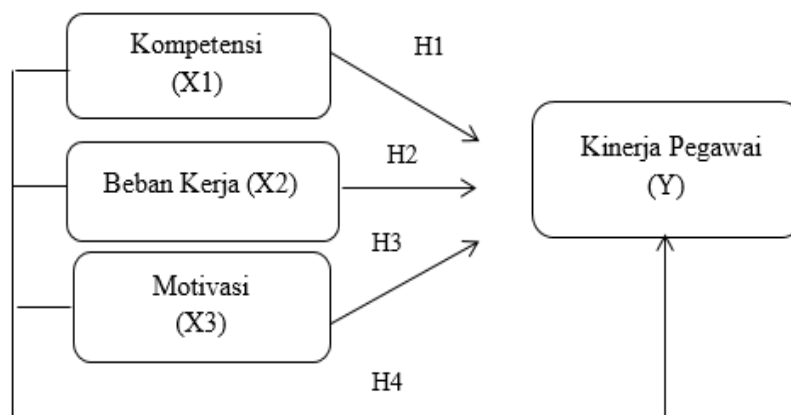
Motivasi dapat berkembang dengan sendirinya atau sebagai akibat dari lingkungan. Misalnya seseorang termotivasi untuk belajar, maka ia akan mengarahkan kegiatan belajarnya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebaliknya, individu tidak akan mencapai hasil belajar yang maksimal jika tidak memiliki dorongan untuk belajar.

### Kinerja Karyawan

Menurut Siagian (2018) kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh suatu kelompok dengan wewenang dan kewajiban untuk menyelesaikannya sesuai dengan etika profesi yang berlaku tindakan individu, kapasitas kerja, dan kapasitas organisasi untuk mencapai tujuannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan merupakan faktor yang memiliki berdampak pada kinerja. Kuantitas dan kualitas pada sebuah kelompok atau organisasi untuk melaksanakan tanggung jawab utama mereka sesuai dengan standar yang relevan atau ditetapkan, prosedur operasi standar, metrik, dan kriteria. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil pencapaian karyawan ketika mereka merespons dengan jujur. Efek positif akan dihasilkan dari kinerja yang baik. Prestasi positif akan dihasilkan dari upaya karyawan ini (Devianaa, 2022). Berdasarkan pengertian di atas, kinerja dapat didefinisikan sebagai kapasitas individu atau kelompok untuk melaksanakan tugas, dan menghasilkan hasil yang memenuhi harapan organisasi.

Pola pikir dalam melaksanakan tugas akan berpengaruh dalam pekerjaan yang dijalani karyawan dalam membangun tujuan perusahaan. Semakin kedepan pola pikir yang baik, maka pelaksanaan akan berjalan lancar. Kinerja aktual karyawan dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan karyawan disebut kinerja karyawan atau prestasi kerja. Pencapaian standar yang disebut dengan prestasi kerja yang diharapkan disusun agar pegawai dapat membandingkan kinerjanya dengan standar yang telah ditetapkan sesuai dengan jabatannya. Selain itu, dimungkinkan untuk mengamati kinerja karyawan ini dibandingkan dengan karyawan lain.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis Penelitian

- H1: Terdapat pengaruh signifikan antara Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam.
- H2: Terdapat pengaruh signifikan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam.
- H3: Terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam.
- H4: Terdapat pengaruh signifikan antara Kompetensi, Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam.

### Metode

Pada penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif asosiatif, yang mengarah pada mencari hubungan atau pengaruh di antara dua variabel atau lebih (Atijah & Bahri, 2021). Penelitian ini mencari hubungan antara variabel kompetensi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Proses penelitian menggunakan skala *likert* dan dibantu dengan alat SPSS versi 25. Sifat penelitian ialah penelitian replikasi yaitu memiliki sifat pengulangan kembali penelitian yang sudah ada dan mengembangkan dengan berbagai variabel yang sama dan dengan objek penelitian dan periode penyelesaian yang berbeda. Penelitian ini mengambil populasi pada pegawai Kantor Dinasi KOMINFO Batam sebanyak 105 pegawai. penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yang berarti semua orang dalam populasi menjadi sampel (Bagus dkk, 2019). Berdasarkan pernyataan ini maka sampel yang diambil sebanyak 105 pegawai Dinas KOMINFO Batam.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian yakni menggunakan **Kuesioner** yang bertujuan adalah untuk menanyakan pertanyaan atau pernyataan responden tentang promosi, kemudahan, dan kepercayaan, yang semuanya berdampak pada keputusan pembelian. **Wawancara** adalah proses menanyai responden secara langsung guna keperluan penelitian. Peneliti berhubungan erat dengan masyarakat tiban indah selama wawancara untuk memeriksa data yang terkait dengan penelitian. **Observasi** yakni untuk mengumpulkan informasi, peneliti mengamati subjek penelitiannya secara langsung. Pengamat penelitian ini mendatangi Kantor Dinasi KOMINFO Batam untuk melihat kondisi dan situasi di lapangan serta mencari permasalahan yang terkait dengan variabel yang diteliti.

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner Penelitian

Variabel	Pertanyaan
Kompetensi	Saya mendapatkan pelatihan yang baik sebagai karyawan di perusahaan
	Saya memiliki daya tanggap yang tinggi untuk dapat menyelesaikan tugas
	Ilmu yang saya punyai maka saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan mudah
	Pekerjaan cepat terselesaikan dengan adanya pengetahuan saya
	Saya mampu bekerja dengan rekan kerja saya akan keterampilan saya
Beban kerja	Saya dituntut menyelesaikan tugas dengan beban kerja yang melampaui batas
	Saya merasa tertekan dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan
	Saya dituntut harus selesaikan pekerjaan sesuai yang ditargetkan
	Saya dituntut bekerja sesuai dengan standar yang diberikan
	Saya mudah untuk memahami cara penggunaan fitur yang tersedia di Lazada
Motivasi	Kebutuhan terpenuhi karena perusahaan memenuhinya
	Adanya jaminan yang saya dapat sebagai standar SOP perusahaan
	Terjalannya hubungan antara saya dengan atasan saya dengan baik
	Atasan saya memberikan <i>reward</i> kepada saya karena kinerja baik saya

**eCo-Buss**

Variabel	Pertanyaan
Kinerja Pegawai	Adanya pengembangan diri dalam perusahaan
	Pemahaman dan keterampilan yang saya punya dapat membantu pekerjaan saya
	Saya mampu mencapai target yang diberikan
	Saya selalu menaati absensi perusahaan
	Saya melakukan hal bersama-sama dengan rekan lain dengan damai
	Saya berusaha membuat pekerjaan saya mandiri dilakukan

**Teknik analisis**

**Validitas** Penelitian menggunakan uji validitas korelasi Pearson, dan jika nilai signifikansinya 0,05 maka penelitian ini dianggap valid. Pengukuran **reliabilitas** menggunakan berdasarkan Cronbach alpha. Cronbach alpha digunakan untuk melihat uji reliabilitas, dimana hasil cronbach alpha > 0,60 untum dapat hasil *reliable*. Pengujian **normalitas** untuk pengujian selanjutnya apakah variabel dependen dan independen berdistribusi normal atau tidaknya. Uji **multikolinearitas** dilihat pada besaran Variance Inflation Factor (VIF), apabila nilai VIF < 10 maka dapat digunakan untuk uji selanjutnya dan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Pengujian **heteroskedastisitas** digunakan untuk pengujian selanjutnya.

**Hasil**

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas**

**Tabel 2. Uji Validitas Promosi (X1)**

Pernyataan	Pearson Correlation r hitung	r tabel	Keterangan
X1. 1	0,796	0,1918	Valid
X1. 2	0,746		
X1. 3	0,816		
X1. 4	0,727		
X1.5	0,652		
X2.1	0,761	0,1918	Valid
X2.2	0,887		
X2.3	0,880		
X2.4	0,848		
X3. 1	0,688		
X3. 2	0,779	0,1918	Valid
X3. 3	0,618		
X3. 4	0,676		
X3. 5	0,551		
Y.1	0,596		
Y.2	0,603	0,1918	Valid
Y.3	0,698		
Y.4	0,619		
Y.5	0,609		

Hasil dari validitas diatas maka diketahui bahwa uji yang dilakukan dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,794	5	Reliable
Beban Kerja (X2)	0,876	5	Reliable
Motivasi (X3)	0,663	5	Reliable
Kinerja Pegawai (Y)	0,683	5	Reliable

Dari tabel diatas diketahui bahwa semua hasil telah memenuhi syarat yakni diatas 0,60 sehingga pervariabel dinyatakan *reliable*.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pada uji ini dibutuhkan Kolmogorov smirnov yang memiliki diatas signifikan 0,05. Berikut tabel hasilnya:

**Tabel 3. Kolmogorov Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89305772
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.039
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Dari hasil diatas maka diketahui nilai signifikan dihasilkan 0,200 sehingga dapat dikatakan pernyataan telah tersebar secara normal.

### Uji Multikolinieritas

**Tabel 4. Uji Multikolonearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kompetensi	.520	1.923
Beban Kerja	.539	1.854
Motivasi	.875	1.142

**a. Dependent Variable: Kinerja K**

Pada tabel uji terlihat pada kompetensi didapat nilai VIF 1,923 < 10, beban kerja 1,854 < 10 dan motivasi 1,142 < 10. Hal ini mengandung arti terbebas dari Multikolonearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Berikut tabel uji heteroskedastisitas yang didapat dari hasil uji, yakni:

**Tabel 5. Uji Multikolonearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Kesimpulan
	Sig.		
1 (Constant)	0.000		
Kompetensi	0.006		Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Beban Kerja	0.007		Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Motivasi	0.001		Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Didapat hasil signifikan pada uji tidak ada yang lebih dari 0,05 sehingga terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

**Uji Hipotesis  
Regresi Linier Berganda**

**Tabel 6. Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	6.546	1.372			4.772	.000
Kompetensi	.258	.083	0.317		3.127	.002
Beban Kerja	.192	.072	0.266		2.670	.009
Motivasi	.231	.066	0.273		3.496	.001

**a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai**

Berikut persamaan yang menjadi penentuan analisis regresi berganda yakni :  $Y = 6,546 + 0,258X_1 + 0,192X_2 + 0,231X_3 + e$ . Pada persamaan didapat nilai konstan sebesar 6,546 yang berarti bahwa kinerja pegawai akan konstan sebesar 6,546 jika tidak dipengaruhi kompetensi, beban kerja, dan motivasi. Hasil nilai koefisien regresi pada kompetensi sebesar 0,258. Hasil nilai koefisien regresi pada beban kerja sebesar 0,192. Hal ini mengandung arti bahwa jika beban kerja mengalami kenaikan 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,192 dan variabel lainnya tetap. Hasil pada nilai t hitung kompetensi (X1) ialah 3,127 dan lebih dari t tabel 1,982. Hal ini berarti bahwa t hitung mengandung arti positif dan hasil signifikan 0,000. Hasil pada nilai t hitung beban kerja (X2) ialah 2,670 dan lebih dari t tabel 1,982. Hal ini berarti bahwa t hitung mengandung arti positif dan hasil signifikan 0,001. Hasil pada nilai t hitung kepercayaan (X3) ialah 3,496 dan lebih dari t tabel 1,982. Hal ini berarti bahwa t hitung mengandung arti positif dan hasil signifikan 0,006. Berarti semua variabel hipotesis secara parsial dapat diterima.

**Uji F**

**Tabel 7. Uji F**

Model		ANOVA <sup>a</sup>				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	318.727	3	106.242	28.791	.000 <sup>b</sup>
	Residual	372.701	101	3.690		
	Total	691.429	104			

**a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai**

**b. Predictors: (Constant), Motivasi, Beban\_Kerja, Kompetensi**

Pada tabel didapat nilai  $F_{28,791} > 3,07$  maka dapat dikatakan telah berpengaruh secara simultan.

Sehingga dapat dihasilkan hipotesis berikut:

1. Kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Batam.
2. Beban Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Batam.
3. Motivasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Batam.
4. Uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan kompetensi, beban kerja dan motivasi terhadap keputusan pembelian (Y) pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Batam.



## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial dan secara simultan antara keragaman produk, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Ramayana Panbil Kota Batam.

## Daftar Pustaka

- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Ardiansyah, F., & Aprianti, K. (2020). PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTIN YUANK KOTA BIMA. 2(2), 163–169.
- Arianto, N., & Setiawan, A. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 2(1), 27. <https://doi.org/10.32493/fb.v2i1.2020.27-37.4121>
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Effect of Service Quality, Product Quality and Price on Consumer Satisfaction). *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(01), 1–14.
- Detika yossy pramesti, Sri Widyastuti, & Dian Riskarini. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan promosi e-commerce terhadap kepuasan konsumen shopee*. 1(1), 27–39.
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612.
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278–391. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.112>
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- Luwarto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek OPPO Studi Giant Mega Mall Kota Bekasi. *Parameter*, 7(2), 266–281. <https://doi.org/10.37751/parameter.v7i2.205>
- Pauzy, D. M., & Sutrisna, A. (2021). Mengukur Kepuasan Konsumen Produk Skin Care Melalui Kualitas Produk. *Jurnal Ecoment Global : Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 143–150.
- Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee. *Jimp*, 1(1), 27–39.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41–60. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320>
- Siswanto, & Heryenzus. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SOONLEE METALINDO PERKASA. *Jurnal Akrab Juara*, 21(1), 1–17.
- Sudirman, R., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi*

- Terhadap Kepuasan Pelanggan d'Dhave Hotel Purus Padang. 4(1), 201–214.*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suntani, S. (2018). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta, 2(2)*, 247–254.
- Sutrisno, N., & Halimah. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARDAH COSMETICS. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 1*, 764.
- Tutuko, B. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian. *1(5)*, 1134–1149.
- Wahyuningsih, N., & Ernawati, S. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rocket Chicken Kota Bima. *Journal Scientific of Mandalika (JSM), 2(5)*, 2745–5955.
- Widodo, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOLIVIA CAFE (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *Angewandte Chemie International Edition, 6(11)*, 951–952., *13(1)*, 2013–2015.
- Wijaya, A. V., & Siswahyudianto. (2022). PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AGEN PULSA JAYA RELOAD KEDIRI. *20(1)*, 105–123.