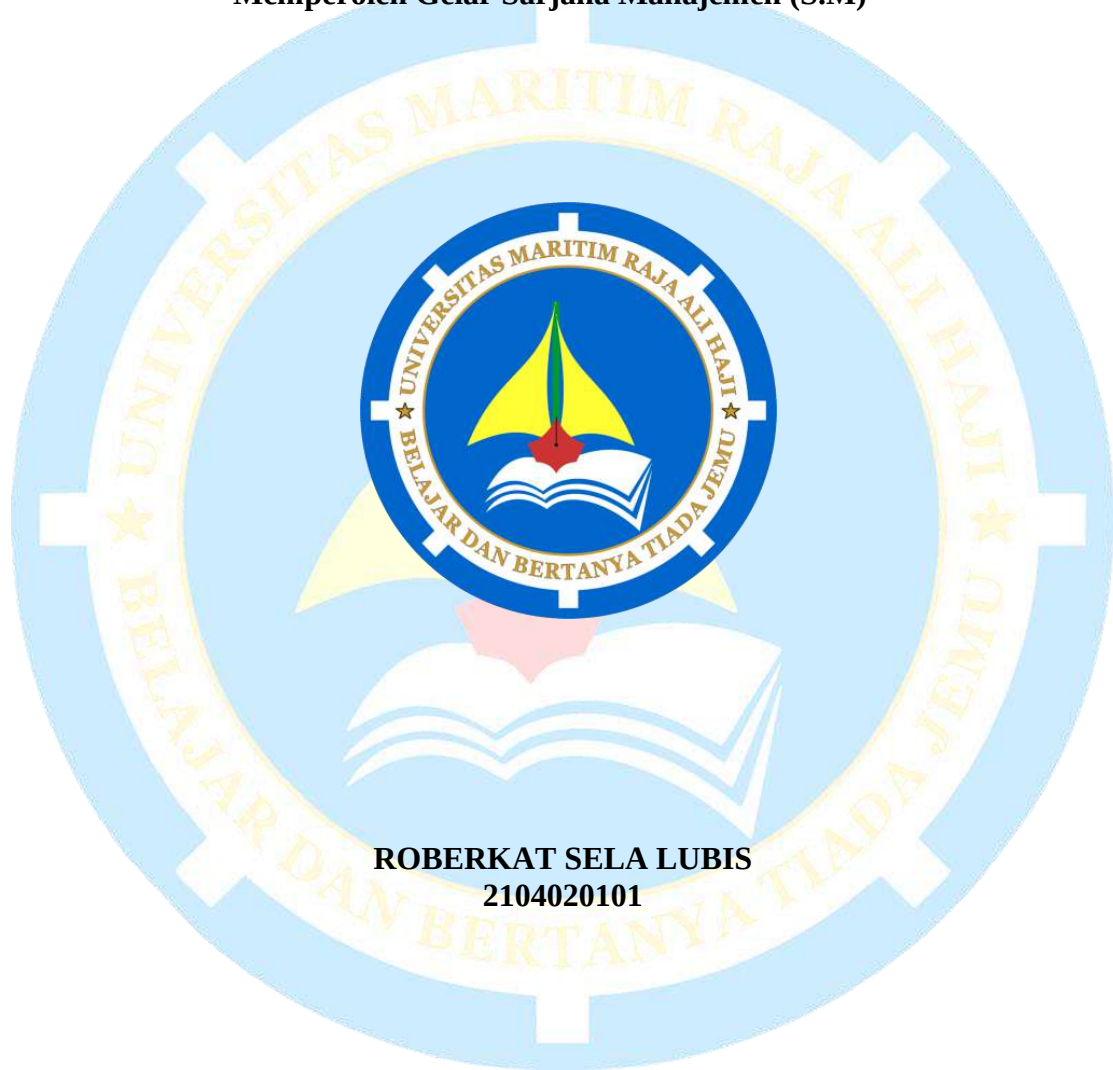


**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KERJASAMA TIM DAN
KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEGAWAI BPPRD DI KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**



**ROBERKAT SELA LUBIS
2104020101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Roberkat Sela Lubis
 Nim : 2104020101
 Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
 Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BPPRD di Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan diperlakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

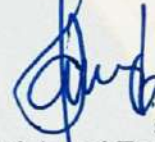
Menyertujui,

Dosen Pembimbing I



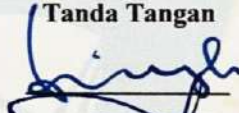
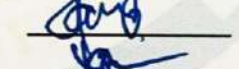
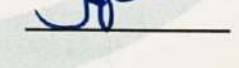
Nurhasanah, S.E., M.Si
NIP. 198309082024212016

Dosen Pembimbing II



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
NIP. 199412232022032011

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Firmansyah Kusasi, S.T., M.M</u> NIP. 196706072021211002	Ketua Penguji		05/08/25
<u>Nurhasanah, S.E., M.Si</u> NIP. 198309082024212016	Penguji I		08/08/25
<u>Sufnirayanti, S.E., M.E</u> NIP. 199208122022032011	Penguji II		5/8/2025
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji III		5/8/25
<u>Fradya Randa, S.E., M.E</u> NIP. 199201212019032018	Penguji IV		5/8-25

Tanggal Lulus : 04 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Maritim



Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis



Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Roberkat Sela Lubis

NIM : 2104020101

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim, dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BPPRD di Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 02 Juli 2025

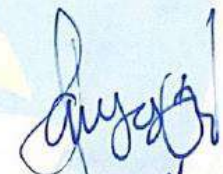
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Nurhasanah, S.E., M.Si
NIP. 198309082024212016

Dosen Pembimbing II



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
NIP. 199412232022032011

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Roberkat Sela Lubis

NIM : 2104020101

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BPPRD di Kota Tanjungpinang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 05 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



Roberkat Sela Lubis
NIM. 2104020101

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BPPRD Di Kota Tanjungpinang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terimakasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S. Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Ezky Tyasiningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim dan Bapak Edinur Ilham, S.E., M.Si selaku Kepala Laboratorium Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Nurhasanah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A selaku dosen pembimbing II yang telah

meluangkan waktunya, memberikan bimbingan sepenuh hati, memberikan arahan, motivasi, serta banyak nasehat kepada penulis.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Pegawai BPPRD Kota Tanjungpinang yang telah berpartisipasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
8. Kepada bapak dan mamak penulis, orang tua yang sangat luar biasa dalam mendidik anak-anaknya dengan penuh rasa syukur penulis menyampaikan terimakasih untuk doa, dukungan, cinta kasih dan segala hal baik yang menjadi teladan dalam hidup penulis.
9. Kepada keempat adik-adik penulis Doli Franciscus Lubis, Shinta Tria Paulina Lubis, Indah Maharani Lubis, dan Marco Anugrah Lubis yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, doa dan keceriaan yang selalu menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
10. For my ell, Daniel Frans Lego Panggabean thank you for being an important part of the completion of this thesis. I am always grateful to have you, sent by God as a blessing in my life a year ago. Thank you for ur kindness and for always being there for me.
11. Lembaga Kasih Mahasiswa organisasi Kristen yang ada di Universitas Maritim Raja Ali Haji yang menjadi tempat penulis bertumbuh dalam iman, berproses dalam pelayanan serta memperoleh dukungan juga semangat persaudaraan selama menjalani masa perkuliahan.

12. For my self Roberkat Sela Lubis dengan pernyertaan Tuhan akhirnya penulis boleh menyelesaikan perkuliahan ini dengan tepat waktu. Bersyukur atas keberanian untuk terus bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik setiap harinya. Perjalanan yang penuh dengan tantangan dan pembelajaran, namun melalui doa dan kasih Tuhan penulis dikuatkan hingga mencapai titik ini. Semoga pencapaian ini boleh menjadi berkat bagi penulis dan bermanfaat bagi orang lain.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dengan keterbatasan pengetahuan dan waktu, penulis telah berusaha semaksimal mungkin. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Tanjungpinang, 15 Juni 2025



Roberkat Sela Lubis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	iviii
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	7
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Pembatasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2 Lingkungan Kerja.....	12
2.1.3 Kerjasama Tim	16
2.1.4 Kompetensi.....	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan	23
2.2 Review Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang	32

2.4.2	Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kualitas Pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang	33
2.4.3	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang	34
2.4.4	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan di BPPRD Kota Tanjungpinang	35
2.5	Hipotesis.....	35
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.1.1	Objek Penelitian	37
3.1.2	Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian.....	37
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	38
3.3.1	Variabel Independen.....	38
3.3.2	Variabel Dependen.....	38
3.4	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Populasi	40
3.4.2	Sampel	40
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	41
3.6	Metode Analisis	43
3.6.1	Skala Pengukuran.....	43
3.6.2	Uji Kualitas Data	44
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	46
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Deskripsi Unit Analisis/Obserasi	53
4.2	Distribusi Responden	53
4.3	Demografi Responden.....	54

4.3.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3.2	Data Responden Berdasarkan Usia	55
4.3.3	Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
4.3.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.4.1	Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja (X1)	59
4.4.2	Deskripsi Variabel Kerjasama Tim (X2).....	61
4.4.3	Deskripsi Kompetensi (X3).....	63
4.4.4	Deskripsi Kualitas Pelayanan (Y)	65
4.5	Hasil Penelitian	67
4.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	67
4.5.2	Uji Kualitas Data	69
4.5.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
4.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.5.5	Uji Hipotesis.....	83
4.6	Pembahasan Hipotesis.....	88
4.6.1	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	88
4.6.2	Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kualitas Pelayanan.....	89
4.6.3	Pengaruh Kompetensi terhadap kualitas pelayanan	89
4.6.4	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kerjasama Tim dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN.....		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Status Kepegawaian	2
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	44
Tabel 4. 1 Distribusi Responden	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	59
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Kerja.....	59
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Kerjasama Tim	61
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi.....	63
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Deskriptif.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kerjasama Tim.....	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kompetensi	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja.....	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Kerjasama Tim	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi.....	74
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4. 20 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	75
Tabel 4. 21 Hasil Uji Multikolineritas	78
Tabel 4. 22 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	80
Tabel 4. 23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis 1	84
Tabel 4. 26 Hasil Uji Hipotesis 2	85
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis 3	86
Tabel 4. 28 Hasil Uji F	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 Hasil Grafik Histogram	76
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Normal P-Plot.....	77
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79

