

PENGARUH INTEGRITAS, LOYALITAS DAN KETERLIBATAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN *BILLING MANAGEMENT* PADA PT. HALEYORA POWER AREA PELAYANAN BANDUNG

Juju Zuhriatusobah¹; Siti Fatimah²; Arie Soleh Permana³

Universitas Islam Nusantara, Bandung^{1,2,3}

Email : zuhriatusobahjuju@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Integritas, Loyalitas dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan Billing Management pada PT. Haleyora Power Service Area Bandung baik secara parsial maupun bersamaan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Billing Management pada PT. Area Servis Haleyora Power Bandung. Untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 173 responden. Dalam menganalisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi dilakukan dengan bantuan software SPSS 22 for Windows. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan melalui uji signifikansi parsial (uji t) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajemen Penagihan Karyawan pada PT. Area Servis Haleyora Power Bandung. Sedangkan hasil uji signifikansi secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Manajemen Penagihan pada PT. Area Servis Haleyora Power Bandung. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 71,8% variabel Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh variabel Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan dan sisanya 29,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa faktor Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan Kinerja Karyawan agar lebih baik lagi demi terwujudnya tujuan perusahaan.

Kata Kunci : Integritas; Loyalitas; Keterlibatan Karyawan; PT. Area Servis Haleyora Power Bandung; Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to see the effect of Integrity, Loyalty and Employee Engagement on Employee Performance of Billing Management at PT. Haleyora Power Service Area Bandung either partially or simultaneously. This type of research uses quantitative research. The population in this study were employees of Billing Management at PT. Haleyora Power Service Area Bandung. To obtain data in the preparation of this thesis, the authors used a questionnaire with a sample of 173 respondents. In analyzing the data using multiple linear regression, t test, F test and coefficient of determination were carried out using the help of SPSS 22 for Windows software. The results of this study concluded that the variables of Integrity, Loyalty and Employee Involvement through a partial significance test (t test) showed that there was a positive and significant influence on the Billing Management Employee Performance at PT. Haleyora Power Service Area Bandung. Meanwhile, the results of the

simultaneous significance test (F test) show that Integrity, Loyalty and Employee Involvement simultaneously have a positive and significant effect on Employee Performance of Billing Management at PT. Haleyora Power Service Area Bandung. The results of the coefficient of determination test show that 71.8% of the Employee Performance variable is influenced by the Integrity, Loyalty and Employee Involvement variables and the remaining 29.2% is influenced by other factors. The results of this study imply that the factors of Integrity, Loyalty and Employee Involvement are things that need to be considered in order to improve Employee Performance to make it even better for the realization of company goals.

Keywords : Integrity; Loyalty, Employee Engagement; PT. Haleyora Power Service Area Bandung; Employee Performance

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling dominan dalam proses pencapaian tujuan serta sebagai media dalam mencapai target atau sasaran kinerja perusahaan dan kinerja merupakan tujuan utama bagi setiap perusahaan. Pada dasarnya setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang potensial dan mau bekerja keras sehingga dapat mencapai target kinerja yang telah ditentukan, tanpa didukung dengan semangat tinggi dan kinerja karyawan yang baik, maka keberhasilan perusahaan akan sulit dicapai.

Kinerja pada prinsipnya merupakan kristalisasi dari seluruh kegiatan operasional perusahaan, harus dapat mencapai target yang telah ditentukan dan disepakati sesuai kontrak kerja suatu perusahaan, serta harus menunjukkan kemajuan-kemajuan perusahaan, sehingga dapat menjamin terhadap kelangsungan hidup perusahaan sekaligus dapat memberikan informasi yang faktual sebagai pendukung manajemen dalam mengevaluasi dan pengambilan keputusan (*deccision making*). Seperti halnya dikemukakan oleh Mangkunegara (2017) bahwa “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” PT. Haleyora Power merupakan perusahaan anak perusahaan dari PT. PLN (Persero) yang bergerak dibidang *Operation & Maintenance* pada jaringan transmisi dan distribusi kelistrikan dan juga bergerak dibidang *Billing Management* yang meliputi pekerjaan pembacaan angka *stand* kwh meter, Penataan Data Induk Pelanggan (PDIL) dan Pengendalian Piutang, PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung merupakan salah satu Area Pelayanan yang beralamat di Jalan Mekar Utama No. 1 F Komplek Istana Mekar Wangi Bandung.

PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung khususnya pada masa transisi di “Era Perkembangan Teknologi” saat ini harus mampu mengikuti segala bentuk perubahan “*Transformation*” yang terjadi dan sekaligus merupakan suatu tantangan besar khususnya bagi seluruh jajaran sumber daya manusia PT. Haleyora Power, dalam hal ini harus mampu bekerja ekstra keras serta mengendalikan semua kondisi dan strategi baik secara preventif maupun represif yang berorientasi terhadap kinerja khususnya melalui peningkatan Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan, sehingga proses pelaksanaan operasional perusahaan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, maka diperoleh data sekunder mengenai pencapaian kinerja *Billing Management* tahun 2017 sampai dengan tahun 2019, dan untuk lebih jelasnya lagi dapat dilihat pada tabel 1.

Dari data tersebut bahwa rata-rata hasil pencapaian kinerja *Billing Management* PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung pada tahun 2018 adalah sebesar 96,11 % sedangkan pencapaian kinerja pada tahun 2017 adalah 97,00 % dengan demikian terjadi penurunan sebesar 0,89% jika dibandingkan dengan tahun 2017.

Kemudian dapat dilihat rata-rata pencapaian kinerja *Billing Management* pada tahun 2019 adalah sebesar 97,17 % sedangkan pencapaian kinerja tahun 2018 adalah sebesar 96.11% dalam hal ini terjadi kenaikan sebesar 1,06%, jika dibandingkan dengan pencapaian kinerja pada tahun 2018.

Meskipun rata-rata pencapaian kinerja *Billing Management* PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung mengalami kenaikan pada tahun 2019, tetapi pada hakekatnya belum maksimal, mengingat hasil kinerja *Billing Management* hanya mampu mencapai 97,17%. Sedangkan pencapaian target kinerja setiap bulan harus 100%. Dengan demikian apabila pencapaian kinerja bulanan tidak mencapai target 100%, maka karyawan akan dikenakan sanksi atas kinerja tersebut sekaligus menjadi resiko kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kinerja individu karyawan dalam usaha pencapaian target kinerja perusahaan. Begitu pula kinerja perusahaan tidak akan optimal tanpa didukung dengan kinerja karyawan yang optimal, hal tersebut diatas mengisyaratkan bahwa sumber daya manusia sangat berperan penting terhadap pencapaian target kinerja dan keberhasilan perusahaan.

Dalam hal ini faktor-faktor penentu dalam meningkatkan Kinerja Karyawan yaitu Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan. Faktor pertama yaitu Integritas, menurut Erina et al (Prameswari, dkk. 2015) “Integritas merupakan kualitas yang melandasi kepercayaan dan merupakan patokan bagi lembaga/ organisasi dalam menguji semua keputusannya. Sehingga dapat dipahami bahwa integritas yang melekat pada diri pegawai akan tercermin pada kinerja organisasi yang optimal”. Integritas diri dilihat sebagai sikap mental kejiwaan yang selalu konsisten dalam menjalankan kehidupannya. Dia hidup konsisten dengan nilai baik dan benar yang diyakininya. (Sasangka, I., & Zulkarnaen, W. 2019:100). Dalam penelitian ini, penulis menemukan masalah terkait Integritas yang ada pada karyawan *Billing Management* PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung, yaitu kurangnya Integritas karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini diketahui adanya pelanggaran Integritas, seperti karyawan diamanahkan oleh pelanggan untuk penitipan uang pembayaran rekening listrik tidak dibayarkan terhadap tagihan rekening PLN, tetapi digunakan untuk keperluan pribadi. Maka demikian jelas akan mempengaruhi terhadap kinerja *Billing Management* dan berdampak buruk terhadap citra perusahaan.

Faktor kedua yang mempengaruhi terhadap Kinerja Karyawan yaitu loyalitas, seperti halnya dikemukakan oleh Hasibuan (2017) “Loyalitas karyawan adalah karyawan yang loyal dalam membela perusahaan atau korpsnya. Ini menunjukkan bahwa dia ikut berpartisipasi aktif terhadap perusahaan atau korpsnya.” Dalam hal Loyalitas, penulis menemukan masalah yang terjadi, seperti halnya masih terdapat karyawan tidak bersedia atau menolak bekerja diluar jam kerja atau pada hari libur, dan terkadang menunda-nunda pekerjaannya.

Selain Integritas dan Loyalitas yang dapat yang mempengaruhi Kinerja Karyawan yaitu Keterlibatan Karyawan. Menurut Mencer (Yusuf, 2015; Widodo, 2015; Sani, 2016; Suryaningrum, 2018) mendefinisikan “Keterlibatan Karyawan (*Employee Engagement*) merupakan motivasi yang mengacu pada keadaan psikologis dimana karyawan merasa memiliki kepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan melakukan tugas dengan standar yang tinggi melebihi persyaratan yang ditugaskan”.

Dalam hal Keterlibatan Karyawan, penulis menemukan masalah, seperti masih ditemukan karyawan yang dinilai kurang berkonsentrasi dalam bekerja, sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan,

seperti pada saat pelaksanaan pembacaan *stand* kwh meter masih terdapat *stand kwh* meter pelanggan yang tidak terbaca disebabkan kurangnya semangat karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Mengingat pentingnya masalah tersebut diatas, menggugah penulis untuk melakukan penelitian yang terkoneksi dengan Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan, dengan harapan agar penulis dapat lebih dalam lagi mengetahui dan menggali lebih jauh bagaimana suatu perusahaan mengelola dan memberdayakan karyawannya dalam rangka pencapaian target kinerja.

Begitu juga dalam upaya untuk meningkatkan kinerja PT. Haleyora Power kearah yang lebih baik sesuai dengan visi perusahaan *Global Electricity Network Service Solution (GENSS)*, tumbuh dan berkembang serta mandiri, sangat ditentukan dan dipengaruhi dengan adanya sumber daya manusia yang berpotensi, memiliki Integritas yang baik, Loyalitas yang baik, dan Keterlibatan Karyawan yang optimal serta sikap mental dan kepribadian karyawan yang baik, sehingga dapat menciptakan suatu kondisi atau suasana kerja yang dinamis dan strategis yang pada prinsipnya diharapkan setiap karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar sekaligus dapat berpengaruh dan mendorong terhadap pencapaian kinerja .

Bertitik tolak dari pemikiran-pemikiran tersebut diatas, PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung telah mempersiapkan suatu pola Standar Operasional Prosedur (SOP) atau mekanisme kerja yang bertujuan untuk mengantisipasi semua perubahan-perubahan yang mungkin terjadi khususnya pada “Era Perkembangan Teknologi” dengan melalui berbagai program peningkatan prestasi dan kualitas sumber daya manusia yang terkonsentrasi terhadap Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan sehingga karyawan mampu bekerja secara optimal serta memiliki penguasaan wawasan operasional PT. Haleyora Power yang kompleks.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pemilihan jenis penelitian kuantitatif dikarenakan data penelitian berupa angka-angka, yang akan dianalisis menggunakan data statistik dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

Menurut Sugiyono (2018) “Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” Menurut Kurniawan (2017) dalam bukunya menyatakan bahwa “Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya merupakan data kuantitatif sehingga analisis datanya menggunakan analisis kuantitatif (inferensi) atau menggunakan formula statistik matematis.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) “Variabel penelitian adalah suatu sifat, atau atribut, objek, organisasi atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini terdiri empat variabel, yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi adanya variabel terkait (*dependent variable*) (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Integritas (X1), Loyalitas (X2) dan Keterlibatan Karyawan (X3).
2. Variabel terkait (*dependent variable*) merupakan variabel yang menjadi sebab akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terkait adalah Kinerja Karyawan (Y).

Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian dalam konsep dimensi dan indikator. Disamping itu, tujuannya adalah memberikan kemudahan kepada penulis untuk mengidentifikasi variabel penelitian dan menghindari adanya perbedaan persepsi dalam penelitian. Operasional variabel penelitian dapat disajikan dalam bentuk tabel 3.1.

Populasi

Menurut Sugiyono (2018) “Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas serta karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dalam

penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung yang berjumlah 323 Orang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2018) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasinya, jadi dari populasi tersebut diambil sampel sebagai sumber data yang dapat mewakili seluruh populasi”. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi penelitian ini yaitu menggunakan rumus Issac dan Michael. Rumus Issac dan Michael ini telah memberikan hasil perhitungan yang berguna untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Pada penelitian ini tingkat kesalahan dalam menentukan jumlah sampel yaitu pada tingkat kesalahan 5%. Adapun jumlah sampel dalam menggunakan rumus Issac dan Michael berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + \lambda^2 P(1 - P)}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Chi Kuadrat yang harganya tergantung harga kebebasan dan tingkat kesalahan.
Untuk derajat kebebasan 1 dan kebebasan 5% harga Chi Kuadrat = 3,841,
harga Chi Kuadrat 1% = 6,634 dan 10% = 2,706.

N = Jumlah Populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

d = Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi. Perbedaan bisa 0,01, 0,05, dan 0,10.

Berdasarkan rumus Issac dan Michael diatas jumlah sampel dalam penelitian dapat dihitung sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + \lambda^2 P(1 - P)}$$

$$S = \frac{3,481^2 \cdot 161,50(1 - 0,5)}{0,1^2(323 - 1) + 3,481^2 0,5(1 - 0,5)}$$

$$S = \frac{1191,33}{6,90} = 172,45$$

Jadi, jumlah sampel yang dapat digunakan sebesar 173 orang. Berdasarkan informasi diatas, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 173 orang karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan *Billing Management* PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung, dengan jumlah responden yaitu 173 orang. Penyebaran data menggunakan kuesioner, diperoleh data sebagai berikut : (Gambar 1)

Berdasarkan gambar 1, diketahui bahwa jumlah responden karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung berjenis kelamin laki-laki berjumlah 156 orang atau sebesar 90% dari total responden. Hal ini dikarenakan tugas utama karyawan *Billing Management* yaitu pembacaan angka kwh meter listrik, penagihan piutang pelanggan dan pemutusan pelanggan yang menunggak, sehingga mengharuskan karyawan *Billing Management* bekerja lebih banyak di luar kantor dan tenaga pria lebih banyak dibutuhkan.

Berdasarkan gambar 2, diketahui bahwa jumlah responden mayoritas usia adalah responden usia 36-40 tahun sebanyak 38 responden atau 22%. Hal ini menunjukkan bahwa usia tersebut di fungsikan sebagai karyawan yang bertugas di luar kantor dan merupakan usia produktif yang dituntut untuk bisa tampil lebih dalam menciptakan kreasi-kreasi dalam berpikir.

Berdasarkan gambar 3, diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi SMA/SMK sebanyak 105 responden atau memiliki presentasi sebesar 61%, hal dikarenakan syarat utama perekrutan karyawan *Billing Management* yaitu minimal pendidikan terakhir SMA/SMK.

Berdasarkan gambar 4, diketahui bahwa jumlah responden mendominasi masa kerja karyawan adalah > 5 tahun sebanyak 109 orang atau memiliki presentasi sebesar 63%. Responden berdasarkan masa kerja di PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung lebih banyak responden sudah bekerja selama > 5 tahun, hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa loyal tetap bekerja di perusahaan dan merasa tidak ada tempat kerja yang lebih baik dengan tempat ia bekerja sekarang.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif kondisi variabel menggunakan analisis *mean* untuk mengetahui kecenderungan tanggapan responden yang mengarah pada persetujuan dan ketidaksetujuan. Kriteria penafsiran kondisi variabel yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017 : 80) seperti yang telah dijelaskan pada bab 3 hal 49 yaitu nilai $mean$ $4,20 \leq X <$

5,00 (Sangat Baik), $3,40 \leq X < 4,19$ (Baik), $2,60 \leq X < 3,39$ (Cukup Baik), $1,80 \leq X < 2,59$ (Tidak Baik), $1,00 \leq X < 1,79$ (Sangat Tidak Baik). Hasil analisis deskriptif masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

Integritas

Analisis deskriptif kondisi variabel menggunakan analisis *mean* untuk butir-butir variabel Integritas diperoleh sebagai berikut : (Tabel 2)

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa rata-rata nilai *mean* untuk variabel Integritas adalah sebesar 3,41. Hal ini menunjukkan jawaban responden terhadap variabel Integritas karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung termasuk dalam kriteria baik, sehingga bisa mengarah pada usaha karyawan *Billing Management* dalam pencapaian kinerja dan aktivitas yang dilakukan untuk mendorong karyawan melakukan segala sesuatu dengan prinsip benar dan etis sesuai dengan nilai dan norma. Nilai rata-rata tertinggi variabel Integritas sebesar 3,55 pada indikator transparansi dari dimensi kejujuran yang menyatakan bahwa karyawan selalu menghindarkan diri dari segala kecurangan yang melanggar aturan perusahaan, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,28 pada indikator berkata benar dari dimensi kejujuran yang menyatakan bahwa karyawan selalu menyampaikan laporan hasil kerja yang baik agar terhindar dari punishment perusahaan. Selain itu, nilai rata-rata terendah pada indikator kestabilan dari dimensi konsisten yang menyatakan bahwa karyawan selalu berpegang teguh mencapai kinerja yang stabil. Untuk dapat menghasilkan kinerja baik di tempat kerja, seseorang harus memiliki dalam dirinya bersifat jujur, berani, berdaya juang, membangun hubungan baik, pandai mengorganisasikan diri sendiri, teratur dan terencana dengan baik. Wujud kepemilikan integritas diri itu muncul dalam bentuk kinerja yang baik atau hasil kerja yang baik, sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan yang memiliki Integritas yang baik akan mencapai Kinerja Karyawan yang baik pula.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis signifikansi (uji t) yang dilakukan, diperoleh perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi; $\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,05$, karena $\text{sig} < \alpha$, sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama “Diduga terdapat pengaruh signifikan variabel Integritas terhadap variabel Kinerja Karyawan secara parsial” terbukti.

Dari uraian diatas semakin diperkuat kembali penelitian terdahulu. Salah satunya yang dilakukan oleh Sujiyanto (2017) mengenai Pengaruh Integritas dan Loyalitas Pegawai terhadap Kebijakan Pimpinan dan Dampaknya terhadap Kinerja di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Hasil penelitian menunjukkan integritas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang ada pada dinas komunikasi dan informatika Kota Batu, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi integritas yang dimiliki karyawan terhadap organisasi/ tempat dia bekerja maka kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai tersebut juga akan mengalami peningkatan yang cukup signifikan, secara tidak langsung kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga akan mengalami peningkatan.

Didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Hendry Cloud (2006) “Ketika berbicara mengenai integritas, maka tidak akan terlepas dari upaya menjadi orang yang utuh dan terpadu di setiap bagian diri yang berlainan, yang bekerja dengan baik dan menjalankan fungsinya sesuai dengan apa yang telah dirancang sebelumnya.” Hal ini juga senada dengan pendapat ahli yang dikemukakan oleh Andini (2018) “Integritas merupakan kualitas yang melandasi kepercayaan dan merupakan patokan bagi lembaga/organisasi dalam menguji semua keputusannya. Sehingga dapat dipahami bahwa integritas yang melekat pada diri pegawai akan tercermin pada kinerja organisasi yang optimal”.

Demikian jelas bahwa apabila semua karyawan memiliki Integritas yang baik dapat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan

Analisis deskriptif kondisi variabel menggunakan analisis *mean* untuk Butir-butir variabel Loyalitas diperoleh sebagai berikut : (Tabel 3)

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa rata-rata nilai *mean* untuk variabel Loyalitas adalah sebesar 3,41. Hal ini menunjukkan jawaban responden terhadap variabel Loyalitas karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung termasuk dalam kriteria cukup baik yang menunjukkan bahwa adanya sikap dan perilaku karyawan yang loyal cukup baik dalam menaati dan melaksanakan pekerjaannya serta ditunjukkan partisipasi yang aktif terhadap perusahaannya. Loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana

seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditujukan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya dan loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang ekstrim. Nilai rata-rata tertinggi variabel Loyalitas sebesar 3,39 pada indikator kepedulian dari dimensi rasa memiliki yang menyatakan bahwa karyawan merasa permasalahan yang ada diperusahaan menjadi permasalahannya, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,87 yaitu indikator keceriaan dari dimensi kesukaan terhadap pekerjaan yang menyatakan bahwa karyawan terkadang merasa bosan dengan pekerjaan yang rutin sehingga sering menunda-nunda pekerjaannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik Loyalitas karyawan semakin baik pula dalam pencapaian kinerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis signifikansi (uji t) yang dilakukan, diperoleh perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi; $\text{sig } \alpha = 0,045 < 0,05$, karena $\text{sig} < \alpha$, sehingga H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua “Diduga terdapat pengaruh signifikan variabel Loyalitas terhadap variabel Kinerja Karyawan secara parsial” terbukti.

Dari uraian diatas semakin diperkuat kembali penelitian terdahulu. Salah satunya dalam penelitian yang dilakukan oleh Gomes dan Sutanto (2017) mengenai Pengaruh Motivasi Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di CV Hartono Flash Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di CV Hartono Flash Surabaya, sehingga dapat dikatakan bahwa meningkatnya loyalitas karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Wicaksono & Rahmawati (2019) yang menyatakan bahwa “Karyawan yang memiliki loyalitas rendah terhadap perusahaan dapat mengganggu kinerja perusahaan, perusahaan tidak dapat mencapai target yang diharapkan. Rendahnya loyalitas karyawan dapat berdampak pada menurunnya produktivitas perusahaan, tingkat absen yang tinggi, dan ketidakpatuhan karyawan terhadap pimpinannya”.

Dengan demikian jelas bahwa Loyalitas merupakan sikap setia yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai apa yang telah diperintahkan, sehingga

dengan meningkatkan Loyalitas karyawan dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan yang hendak dicapai berjalan dengan baik.

Keterlibatan Karyawan

Analisis deskriptif kondisi variabel menggunakan analisis *mean* untuk butir-butir variabel Keterlibatan Karyawan diperoleh sebagai berikut : (Tabel 4)

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa rata-rata nilai *mean* untuk variabel Keterlibatan Karyawan adalah sebesar 3,31. Hal ini menunjukkan jawaban responden terhadap variabel Keterlibatan Karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung termasuk dalam kriteria cukup baik yang menunjukkan bahwa adanya keterlibatan mental dan emosional dimana karyawan merasa memiliki kepentingan dalam meningkatkan kinerja dan keberhasilan perusahaan dengan cukup baik. Nilai rata-rata tertinggi variabel Keterlibatan Karyawan sebesar 3,44 pada indikator konsentrasi dari dimensi penghayatan (*absorption*) yang menyatakan bahwa permasalahan pribadi dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,20 yaitu indikator energik dari dimensi semangat (*vigor*) yang menyatakan bahwa karyawan terkadang saya mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan yang sulit. Dengan demikian karyawan yang memiliki Keterlibatan Karyawan yang cukup baik dapat mencapai kinerja yang optimal Sehingga dapat dikatakan bahwa meningkatkan keterlibatan karyawan dapat meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis signifikansi (uji t) yang dilakukan, diperoleh perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi; $\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,05$, karena $\text{sig} < \alpha$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga “Diduga terdapat pengaruh signifikan variabel Keterlibatan Karyawan terhadap variable Kinerja Karyawan secara parsial” terbukti.

Dari uraian diatas semakin diperkuat kembali penelitian terdahulu. Salah satunya dalam penelitian yang dilakukan oleh Handoyo dan Setiawan (2017) mengenai Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. Hasil menunjukkan bahwa *employee engagement* atau keterlibatan karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Tirta Rejeki Dewata.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker (2004) “Keterlibatan Karyawan merupakan keadaan dimana karyawan merasa positif dan puas terhadap pekerjaannya, konstruk motivasional ini dengan ditandai adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* pada karyawan.” hal ini juga senada dengan pendapat ahli yang dikemukakan oleh Khan (Wicaksono dan Rahmawati; 2019) “Keterlibatan karyawan (*employee engagement*) merupakan sebuah konsep yang diyakini dapat meningkatkan kinerja karyawan, karena *employee engagement* itu sendiri adalah keadaan dimana anggota dari sebuah organisasi melaksanakan peran kerjanya, bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik (energi yang dikeluarkan karyawan ketika melaksanakan pekerjaannya), kognitif (keinginan yang dimiliki karyawan mengenai organisasi, pemimpin dan kondisi kerja dalam organisasi) dan emosional (meliputi perasaan karyawan terhadap organisasi dan pemimpinnya) selama menunjukkan kinerja mereka.”

Dengan demikian jelas bahwa semakin baik Keterlibatan Karyawan dalam pekerjaannya maka akan meningkat juga semangat dan dedikasinya dalam bekerja, sehingga dapat tercapainya Kinerja Karyawan.

Kinerja Karyawan

Analisis deskriptif kondisi variabel menggunakan analisis *mean* untuk butir-butir variabel Kinerja Karyawan diperoleh sebagai berikut : (Tabel 5)

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa rata-rata nilai *mean* untuk variabel Kinerja Karyawan adalah sebesar 3,26. Hal ini menunjukkan jawaban responden terhadap variabel Kinerja Karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung termasuk dalam kriteria cukup baik yang menunjukkan bahwa adanya perilaku karyawan yang berkontribusi baik secara kualitas dan kuantitas terhadap pemenuhan tujuan perusahaan dan pencapaian kinerja yang didapat dari karyawan *Billing Management*. Nilai rata-rata tertinggi variabel Kinerja Karyawan sebesar 3,55 pada indikator andal dari dimensi kualitas kerja yang menyatakan bahwa hasil kerja karyawan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan manajemen perusahaan, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,15 yaitu indikator berkontribusi dari pelaksanaan tugas yang menyatakan bahwa karyawan selalu memberikan ide-ide mengenai metode pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan memiliki peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan dan

merupakan ukuran yang mencerminkan hasil kerja perusahaan. Begitu juga kinerja perusahaan tidak akan optimal tanpa didukung dengan kinerja karyawan yang optimal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 22 *For Windows* diperoleh hasil sebagai berikut : (Tabel 6)

Berdasarkan tabel 6, diketahui model persamaan regresi linear yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,201 + 0,259X_1 + 0,174X_2 + 0,488X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kinerja Karyawan
a	= <i>Constanta</i>
b ₁ , b ₂ , b ₃	= Koefisien Regresi
X ₁	= Variabel Integritas
X ₂	= Variabel Keterlibatan Karyawan
X ₃	= Variabel Loyalitas
e	= <i>Error distribances</i>

Persamaan regresi linear diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 1,201, artinya jika variabel Integritas (X₁), Loyalitas (X₂) dan Keterlibatan Karyawan (X₃) nilainya adalah 0, maka variabel Kinerja Karyawan (Y) nilainya sebesar 1,201 dengan asumsi variabel lain tetap.
- Koefisien regresi variabel Integritas (X₁), sebesar 0,259, artinya setiap kenaikan variabel Integritas (X₁) sebesar 1 satuan, maka Kinerja Karyawan *Billing Management* pada PT. HALEYORA Power Area Pelayanan Bandung akan naik sebesar 0,259 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- Koefisien regresi variabel Loyalitas (X₂) sebesar 0,174, artinya setiap kenaikan variabel Loyalitas (X₂) sebesar 1 satuan, maka Kinerja Karyawan *Billing Management* pada PT. HALEYORA Power Area Pelayanan Bandung akan naik sebesar 0,174 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

d) Koefisien regresi variabel Keterlibatan Karyawan (X_3) sebesar 0,488, artinya setiap kenaikan variabel Keterlibatan Karyawan (X_3) sebesar 1 satuan, maka Kinerja Karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung akan naik sebesar 0,488 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan dapat menggunakan uji statistik t. Dasar pengambilan keputusan (Sugiyono, 2017) yaitu jika $P\ value\ (sig) < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh). Sebaliknya jika $P\ value\ (sig) > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh). Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 22 *For Windows* diperoleh tabel dibawah ini : (Tabel 7)

Berdasarkan tabel 7, dapat dijelaskan hasil pengujian signifikansi parsial (uji-t) adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 (H_1) : Diduga terdapat pengaruh signifikan variabel Integritas terhadap variabel Kinerja Karyawan secara parsial.

$H_{01} : r = 0$, Integritas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

$H_{a1} : r \neq 0$, Integritas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

Dari hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi; $sig\ \alpha = 0,000 < 0,05$, karena $sig < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, artinya koefisien regresi variabel Integritas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Billing Management* Pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

2. Hipotesis 2 (H_2) : Diduga terdapat pengaruh signifikan variabel Loyalitas terhadap variabel Kinerja Karyawan secara parsial.

$H_{02} : r = 0$, Loyalitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

$H_{a2} : r \neq 0$, Loyalitas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Dari hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi; $sig\ \alpha = 0,045 < 0,05$, karena $sig < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak, artinya koefisien regresi variabel Loyalitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Billing Management* Pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

3. Hipotesis 3 (H3) : Diduga terdapat pengaruh signifikan variabel Keterlibatan Karyawan terhadap variabel Kinerja Karyawan secara parsial.

Ho2 : $r = 0$, Keterlibatan Karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Ha2 : $r \neq 0$, Keterlibatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Dari hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi; $\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,05$, karena $\text{sig} < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa Ha₃ diterima dan Ho₃ ditolak, artinya koefisien regresi variabel Keterlibatan Karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Billing Management* Pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian Simultan (uji F) bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan secara bersama-sama terhadap variabel Kinerja Karyawan. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hipotesis 4 (H4) : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan terhadap variabel Kinerja Karyawan secara simultan.

Ho4 : $r = 0$, Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan.

Ha4 : $r \neq 0$, Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan.

Dasar pengambilan keputusan (Sugiyono, 2017:288) yaitu jika *P value* (sig) $< \alpha$ maka Ho ditolak dan H4 diterima (berpengaruh). Sebaliknya jika *P value* (sig) $> \alpha$ maka Ho diterima dan H4 ditolak (tidak berpengaruh). Diperoleh hasil pengujian hipotesis menggunakan SPSS 22 *for Windows* dapat dilihat pada tabel dibawah ini : (Tabel 8)

Berdasarkan tabel 8, diketahui nilai Signifikansi (Sig.) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari batasan signifikansi sebesar 0,05, karena nilai Sig. $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha₄ diterima dan Ho₄ ditolak. Artinya, ketiga variabel independen yaitu

Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan *Billing Managemet* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependennya. Nilai *Adjusted R Square* adalah nol sampai dengan satu. Apabila nilai *Adjusted R Square* semakin mendekati satu, maka variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai *Adjusted R Square*, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen semakin terbatas. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 22 *For Windows*, maka diperoleh hasil seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini : (Tabel 9)

Berdasarkan tabel 9, diketahui $r_{xy} = 0,718$ berarti besarnya Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan adalah berada disekitar interval 0,60-0,799. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan dengan Kinerja Karyawan. Nilai *R-Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,718 menunjukkan sekitar 71,8% variabel Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh variabel Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan. Atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan terhadap variabel Kinerja Karyawan adalah 71,8%. Sisanya (100% - 71,8% = 29,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan didalam penelitian ini seperti variabel motivasi, disiplin, inisiatif, dan kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Hasil analisis deskriptif kondisi variabel Integritas yang dimana diketahui nilai *mean* yaitu Baik. Mean yang tertinggi pada indikator transparansi dan indikator terendah yaitu berkata benar dan kestabilan. Variabel Loyalitas dimana diketahui nilai *mean* yaitu Cukup baik. Mean yang tertinggi pada indikator kepedulian sedangkan indikator lainnya cukup baik. Keterlibatan Karyawan diketahui nilai *mean* yaitu Cukup baik. *Mean* yang tertinggi pada indikator kebanggan dan konsentrasi sementara

indikator lainnya cukup baik. Begitu pun variabel Kinerja Karyawan diketahui nilai *mean* yaitu Cukup Baik. Mean yang tertinggi pada indikator akurat dan indikator lainnya cukup baik.

Hasil uji signifikansi parsial (uji-t) menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

Hasil uji signifikansi simultan (uji-F) menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Integritas, Loyalitas dan Keterlibatan Karyawan secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Billing Management* pada PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Y. d. (2018). Analisis Faktor-Faktor Loyalitas Karyawan Pada Kiri Social Bar Bandung. *Jurnal Ilmiah*, 5(2), 84-93.
- Falentina, R., & Pinatik, L. (2018). Pengaruh Integritas, Kompetensi, dan Profesionalisme Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Akutansi Pada PT. Bank MAndiri (Persero) Tbk Manado. *Jurnal Riset Akutansi*, 13(3), 41-51.
- Gomes, L., & Sutanto, E. M. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di CV. Hartono Flash Surabaya. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2).
- Handoyo, A. W., & Setiawan, R. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. 5(1).
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, A. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lewiuci, P., & Mustamu, R. H. (2016). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Keluarga Produsen Senapan Angin. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 4(2), 101-107.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prameswari, D., & Nazar, M. (2015). Pengaruh Penerapan Integritas, Obyektivitas, Kerahasiaan, Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Internal Auditor (Studi Kasus Pada Inspektorat Jenderal Kementrian Kesehatan RI). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3).
- Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, M. (2018). Pengaruh Komitmen, Integritas dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Dampaknya Pada Kinerja Komisi Independen Pemilihan (KIP) Aceh. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 58-67.
- Sani, M. K. (2016). Integrity and Job Performance: The Experiences of Public Library Leaders. *Journal of Southeast Asian Research*, 2016, 1-15.
- Sasangka, I., & Zulkarnaen, W. (2019). Pengembangan Model Seleksi Dalam Upaya Membentuk Integritas & Independensi Anggota Kpu Kabupaten/Kota. *Jurnal*

- Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 3(1), 95-115. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/101>Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujiyanto. (2017). Pengaruh Integritas dan Loyalitas Pegawai Terhadap Kebijakan Pimpinan dan Dampaknya Terhadap Kinerja Di Lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), 65-84.
- Suryaningrum, A. G. (2018). Analisis Faktor-Faktor Employee Engagement Tanaga Keperawatan dan Penunjang Medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 124-137.
- Wicaksono, B. D., & Rahmawati, S. (2019). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sistem Informasi Dan Transformasi Digital Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(2), 133-146.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Yusuf, B. (2015). *Manajemen Sumber Daya manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1. Data Kinerja Billing Management PT. Haleyora Power Area Pelayanan Bandung

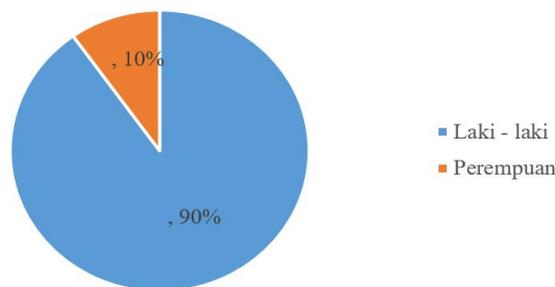
Bulan	Target (%)	Kinerja (%)		
		Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
Januari	100	98,50	96,00	97,91
Februari	100	98,70	96,00	96,41
Maret	100	98,90	96,44	96,46
April	100	96,30	96,00	96,61
Mei	100	96,50	96,28	96,55
Juni	100	96,00	95,96	97,06
Juli	100	97,30	96,12	98,50
Agustus	100	96,00	96,00	98,06
September	100	96,00	95,87	97,00
Oktober	100	96,00	94,98	96,75
November	100	95,90	96,74	95,75
Desember	100	97,90	96,96	99,00
Rata-rata	100	97,00	96,11	97,17

Sumber : MSDM PT. Haleyora Power (2020)

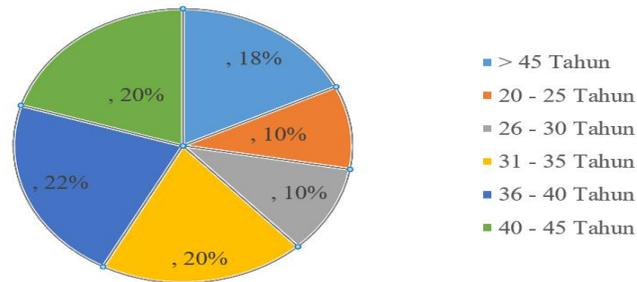
Tabel 3.1. Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Konseptual	Dimensi	Indikator	Skala
1	Integritas	Menurut Zahra (Falentina, dkk. 2018) "Integritas adalah komitmen untuk melakukan segala sesuatu dengan prinsip yang benar dan etis, sesuai dengan nilai dan norma".	1. Kejujuran	1. Transparansi	Likert
				2. Berkata benar	
			2. Amanah	1. Kepercayaan	
2. Sikap terbuka					
3. Komitmen	Keteguhan				

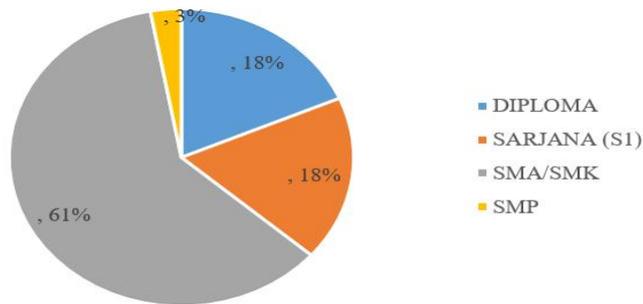
			4. Konsisten	1. Kestabilan 2. Keselarasan	
2	Loyalitas	Menurut Trianasari (Salwa et al, 2018) "Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab".	1. Taat pada peraturan	Ketaatan	Likert
			2. Kemauan untuk bekerja sama	Bersinergi	
			3. Rasa Memiliki	1. Berkesinambungan 2. Kepedulian	
			4. Hubungan antar pribadi	Fleksibelitas	
			5. Kesukaan terhadap pekerjaan	1. Keikhlasan 2. Keceriaan	
3	Keterlibatan Karyawan	Menurut Schaufeli (Lewiuci dan Mustamu; 2016) "Keterlibatan Karyawan merupakan keadaan dimana karyawan merasa positif dan puas terhadap pekerjaannya".	1. Semangat (Vigor)	1. Energik	Likert
				2. Pantang menyerah	
				3. Tangguh	
			2. Dedikasi (Dedication)	1. Antusias	
				2. Kebanggaan	
			3. Penghayatan (Absorption)	1. Ketekunan	
2. Konsentrasi					
4	Kinerja Karyawan	Menurut Anggaraini (2016) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".	1. Kualitas Kerja	1. Akurat	Likert
				2. Andal	
				3. Valid	
			2. Kuantitas Kerja	1. Efektif	
				2. Efisien	
			3. Pelaksanaan Tugas	Berkontribusi	
			4. Tanggung Jawab	Berani Bertindak	



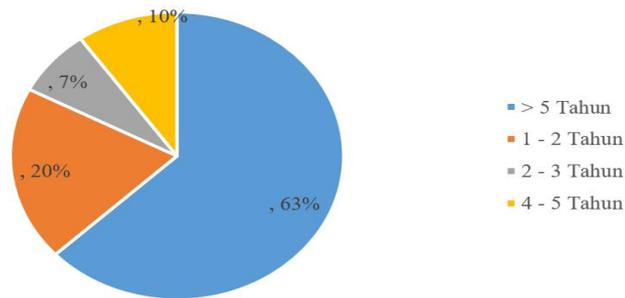
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber : Data diolah, 2020



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Sumber : Data diolah, 2020



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Sumber : Data diolah, 2020



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja
Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 2. Analisis Deskriptif Kondisi Variabel Integritas

Dimensi	Butir	N	Std. Deviation	Variance	Mean	Kriteria
Kejujuran	Butir_1	173	0,53	0,29	3,55	Baik
	Butir_2	173	0,47	0,22	3,28	Cukup Baik
Amanah	Butir_3	173	0,5	0,25	3,53	Baik
	Butir_4	173	0,54	0,29	3,34	Cukup Baik
Komitmen	Butir_5	173	0,49	0,24	3,40	Baik
Konsisten	Butir_6	173	0,47	0,22	3,28	Cukup Baik
	Butir_7	173	0,5	0,25	3,53	Baik

Rata-rata Integritas (X_1)	3,41	Baik
--------------------------------	------	------

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 3. Analisis Deskriptif Kondisi Variabel Loyalitas

Dimensi	Butir	N	Std. Deviation	Variance	Mean	Kriteria
Taat pada peraturan	Butir_8	173	0,5	0,26	3,36	Cukup Baik
Kemauan untuk bekerja sama	Butir_9	173	0,55	0,3	3,36	Cukup Baik
Rasa Memiliki	Butir_10	173	0,49	0,24	3,36	Cukup Baik
	Butir_11	173	0,55	0,3	3,39	Baik
Hubungan antar pribadi	Butir_12	173	0,59	0,34	3,34	Cukup Baik
Kesukaan terhadap pekerjaan	Butir_13	173	0,51	0,26	3,35	Cukup Baik
	Butir_14	173	0,74	0,55	2,87	Cukup Baik
Rata-rata Loyalitas (X_2)					3,29	Cukup Baik

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 5. Analisis Deskriptif Kondisi Variabel Kinerja Karyawan

Dimensi	Butir	N	Std. Deviation	Variance	Mean	Kriteria
Kualitas Kerja	Butir_22	173	0,50	0,25	3,39	Baik
	Butir_23	173	0,50	0,25	3,55	Cukup Baik
	Butir_24	173	0,50	0,25	3,34	Cukup Baik
Kuantitas Kerja	Butir_25	173	0,66	0,44	2,82	Cukup Baik
	Butir_26	173	0,47	0,22	3,38	Cukup Baik
Pelaksanaan Tugas	Butir_27	173	0,49	0,24	3,15	Cukup Baik
Tanggung Jawab	Butir_28	173	0,51	0,26	3,20	Cukup Baik
Total Mean					3,26	Cukup Baik

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,201	1,066		1,126	,262
Integritas	,259	,072	,247	3,613	,000
Loyalitas	,174	,086	,161	2,024	,045
Keterlibatan Karyawan	,488	,076	,500	6,403	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,201	1,066		1,126	,262
Integritas	,259	,072	,247	3,613	,000
Loyalitas	,174	,086	,161	2,024	,045
Keterlibatan Karyawan	,488	,076	,500	6,403	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	909,250	3	303,083	147,237	,000 ^b
	Residual	347,883	169	2,058		
	Total	1257,133	172			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Keterlibatan Karyawan, Integritas, Loyalitas

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,850 ^a	,723	,718	1,435

a. Predictors: (Constant), Keterlibatan Karyawan, Integritas, Loyalitas

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data diolah, 2020