

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi di Indonesia telah memicu maraknya perusahaan asuransi kelas dunia yang memberikan pelayanan prima kepada tenaga kerja Indonesia. Tantangan terbesar adalah menyiapkan perusahaan asuransi nasional atau instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk melayani pekerja di semua level di Indonesia. Khususnya untuk pegawai yang tidak dapat ditanggung oleh perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting bagi sebuah perusahaan. Dalam suatu organisasi, unsur sumber daya manusia merupakan aset yang penting karena diharapkan dapat memberikan hasil yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi atau bisnis. Oleh karena itu, sumber daya manusia dapat mengontrol input, proses, dan output dalam organisasi mereka dan harus diatur serta dikendalikan sebanyak mungkin.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya, hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kinerja yang optimal merupakan harapan bagi setiap perusahaan yang memperkerjakan pegawai, karena pada akhirnya kinerja pegawai menjadi harapan setiap perusahaan untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal dan semaksimal mungkin. Menurut Gibson (2003) kinerja pegawai merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di

dalam perusahaan. Kinerja pegawai secara umum dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri pegawai yang meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya pada sebuah perusahaan memiliki masalah yang sangat mendasar yang mana seorang pegawai yang satu dengan pegawai yang lain tidak akan memiliki komitmen dengan tingkat yang sama. Komitmen organisasi yang kuat di dalam seseorang akan menyebabkan seseorang bekerja keras untuk berusaha mencapai tujuan organisasi yang telah sebelumnya ditetapkan. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berusaha melakukan yang terbaik bagi perusahaan dimana ia bekerja.

Didalam dunia bisnis komitmen pegawai kepada perusahaan atau organisasinya dipandang sangat penting. Pegawai yang loyal akan bersedia mendahulukan kepentingan perusahaannya dari kepentingan pribadi. Dengan adanya perasaan yang menyatu dengan perusahaan para pegawai tidak akan berpikir untuk meninggalkan perusahaannya sehingga dapat dikatakan komitmen organisasi yang tinggi akan menurunkan keinginan para pegawai untuk berpindah (Richard M. Steers dan Lyman W. Proter, 1991). Menurut Robbins (2006) berpendapat bahwa komitmen organisasi adalah tingkat dimana seorang pegawai akan mengaitkan dirinya dengan organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, serta berharap dapat mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen pegawai sering dihubungkan dengan kepuasan kerja, tingkat absensi, kinerja, serta keinginan untuk pindah (Steers dan Mowday, 1994). Semakin tinggi komitmen pegawai maka akan semakin baik pula kinerja pegawainya dikutip dari Romzek Barbara, 1990 dalam Fuad mas'ud (2002).

Menurut Yenni Handayani, 2013 berpendapat bahwa setiap individu yang bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi, harus memiliki komitmen dalam bekerja karena apabila sebuah perusahaan pegawainya tidak memiliki suatu komitmen dalam bekerja, maka tidak akan tercapainya tujuan dari perusahaan atau organisasi. Namun, terkadang sebuah perusahaan atau organisasi kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap pegawainya, sehingga akan berdampak pada penurunan kinerja pegawainya. Dikutip dari (Kasmir,2016) kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, lingkungan kerja, loyalitas dan disiplin kerja.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian yang positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat dimana ia bekerja menurut (Hasibuan, 2000). Luthans (2006) dalam Suharnomo (2012) ada lima aspek kepuasan kerja yang diukur dengan Job Descriptive Index yaitu pekerjaan itu sendiri (berhubungan dengan tanggung jawab, minat, dan pertumbuhan); kualitas supervisi (terkait dengan bantuan teknis dan dukungan sosial); hubungan dengan rekan kerja (berkaitan dengan haarmoni sosial dan respect); kesempatan promosi (terkait dengan kesempatan untuk pengembangan lebih jauh); dan pembayaran (yang terkait dengan pembayaran yang memadai dan persepsi keadilan).

Kepuasan kerja merupakan variabel sikap yang menggambarkan bagaimana seseorang merasakan pekerjaannya secara keseluruhan serta berbagai

aspek-aspek dari pekerjaan tersebut. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif dari hasil penilaian para pegawai terhadap apa yang telah dilakukan perusahaan terhadap pegawainya. Pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktifitas tugasnya, sedangkan pegawai yang tingkat kepuasan rendah akan mengalami perasaan negatif ketika mereka melakukan tugas mereka atau dalam mengambil bagian dalam aktivitas pekerjaan mereka (Spector,1996).

Hasil beberapa penelitian menunjukkan perbedaan pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan Anita Ayu Pangestu (2014) menunjukkan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,395 dengan tingkat signifikansi 0,021. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Crossman dan Zaki (2003), hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar -0,01.

Beberapa penelitian tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai juga menunjukkan adanya perbedaan. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Riaz Khan et.al(2010) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,347. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Murty dan Hudiwinarsih (2012) menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dari hasil Reasearch Gap tersebut dapat dijadikan suatu permasalahan dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk meneliti ulang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai diperusahaan yang ingin peneliti teliti.

BPJS Ketenagakerjaan adalah (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial sebagai lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi dan tanggung jawab seperti, melakukan dan menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, memberikan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat. Adapun fungsi utama dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua. Adapun fenomena atau isu yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan berkaitan dengan kinerja pegawai seperti halnya pegawai kurang tanggap mengenai

penyampaian informasi pencairan klaim dana kepada nasabah dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik ini disebabkan karena adanya ketidaklengkapan tugas dalam organisasi, ataupun kemampuan pegawai dalam bekerja dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab dalam bekerja.

Tingkat kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, yang pada akhirnya memiliki pengaruh terhadap efektivitas organisasi dan kinerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Wilayah Cabang Semarang Pemuda adanya realisasi kinerja pelayanan yang menurun sehingga kinerja seorang pegawai tidak mencapai target. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Kinerja yang baik dapat dilihat dari tingkat kepuasan pegawai, serta hasil kerja pegawai. Permasalahan perusahaan ini terkait dengan adanya indikasi rendahnya kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh meningkatnya angka kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dalam melaksanakan tugasnya kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kemampuan pegawai dalam bekerja, kesediaan untuk menerima tanggung jawab sangat minim informasi terkait proses pengurusan klaim. Pelayanan pencairan jaminan hari tua (JHT) bagi pegawai yang berhenti bekerja. Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan peserta asuransi sosial karena lambatnya dalam penanganan proses pencairan dana klaim.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda dapat dilihat berdasarkan grafik pencapaian kinerja pegawai dibawah ini:

**Gambar 1. 1 Penilaian KPI di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda Periode 2021**

REKAPITULASI KPI	BOBOT (%)	TAHUN					
		2019		2020		2021	
		Nilai Capai	Skor (%)	Nilai Capai	Skor (%)	Nilai Capai	Skor (%)
1. Nilai Pengelolaan Naskah Dinas dan Kearsipan	30%	70	9,3	70	9,2	75	8,9
2. Ketepatan laporan arsip Unit Kerja sesuai SLA	10%	100	10	100	9	100	9
3. Persentase Ketersediaan Dokumen sesuai SLA	20%	100	9,6	85	8,8	100	8
4. CSI Tata Kelola Arsip	20%	85	8,5	75	8,8	100	8,5
5. Persentase Kacab Yang Nilai Pengelolaan Arsip >70	10%	100	9,6	100	7,5	100	9
6. Jumlah Inovasi Yang Terimplementasi	10%	1	2	1	2	2	3
Jumlah	100%		49		36,5		46,4

Sumber : Data Sekunder BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda 2021

Penilaian kinerja yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang berbentuk *Key Performance Indicator* (KPI) yaitu penilaian kinerja individu yang tingkat pencapaian kerjanya dalam bentuk nilai akhir ketercapaian kinerja. Penilaian kinerja tersebut dilakukan setiap tiga bulan sekali.

Dari gambar 1.1 dapat dilihat total penilaian kerja pegawai dengan 2 indikator dengan total bobot 100% diatas menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Dimana hasil kinerja pada tahun 2019 dalam kategori baik dengan bobot 49%, kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan sehingga kinerja mendapatkan bobot 36,5%, dikategorikan cukup baik dan untuk tahun 2021 kinerja pegawai mengalami kenaikan kembali dimana kinerja pegawai mendapatkan bobot 46,4% dikategorikan baik. Tentunya hasil ini jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan para pegawainya memiliki kinerja yang baik. Dari aspek kinerja pegawai yang masih rendah tentunya menjadi bahan bagi perusahaan. Apabila dilihat dari data sekunder yang diberikan diketahui bahwa realisasi pencapaian kinerja pegawai mendapatkan kinerja yang baik, namun kondisi tersebut dapat dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang diharapkan.

Maka dapat dijelaskan bahwa tingkat penilaian kinerja pegawai masih mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Artinya dengan tingkat penilaian kinerja yang tinggi tersebut, pegawai belum mampu memenuhi keseluruhan tugas yang dilimpahkan kepada mereka dalam bentuk program kerja dan merupakan adanya indikasi ketidakpuasan kerja terhadap pegawai.

Untuk itu berbagai cara ditempuh BPJS Ketenagakerjaan demi meningkatkan performa kinerja yang baik misalnya dengan meningkatkan dan menjaga kestabilan kinerja perusahaan maka sebaiknya indikator kepuasan kerja dan komitmen organisasi harus diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda data yang

diperoleh penulis mengenai kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan**  
**Cabang Semarang Pemuda Tahun 2019-2021**

No	Nama Parameter	Tahun	Target Peserta	Realisasi Peserta
1	Tenaga Kerja Aktif PU (Penerima Upah)	2019	1.979.417,00	1.999.758,00
		2020	2.413.884,00	2.099.891,00
		2021	2.047.566,00	2.218.230,00
2	Tenaga Kerja Aktif BPU (Bukan Penerima Upah)	2019	306.641,00	269.169,00
		2020	433.409,00	268.433,00
		2021	407.016,00	238.811,00
3	Recruitmen peserta baru PU	2019	681.261,00	915.486,00
		2020	484.876,00	665.693,00
		2021	666.324,00	847.475,00
4	Recruitmen peserta baru BPU	2019	343.004,00	467.244,00
		2020	446.871,00	633.162,00
		2021	519.801,00	351.710,00

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Dari tabel 1.1 Target peserta realisasi yang terjadi dari tahun 2019-2021 menunjukkan bahwa pada parameter pelayanan Tenaga kerja aktif Bukan Penerima Upah (BPU) di tahun 2019-2021 realisasi kepesertaan mengalami penurunan yang cukup banyak serta tidak memenuhi target. Hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perusahaan. Kinerja yang tinggi maupun yang rendah yang dimiliki oleh pegawai sangat berpengaruh pada suatu perusahaan, adanya kinerja yang tinggi ataupun kinerja yang rendah timbul disebabkan adanya beberapa aspek seperti kuantitas dan kualitas kerja, kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, komunikasi di lingkungan kerja. Serta dapat juga berbagai faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja pegawai yaitu faktor individu, faktor sosial, faktor psikologis yang dialami oleh pegawai di perusahaan. Bila salah satu

aspek atau faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dialami pegawai, hal ini akan berpengaruh pada suatu perusahaan.

Berdasarkan permasalahan dan kondisi perusahaan yang telah diuraikan, peneliti ingin mengetahui apakah kepuasan kerja pegawai dan komitmen organisasi yang dimiliki pegawai mempengaruhi penurunan kinerja pegawai yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda, maka dari itu peneliti mengajukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, menunjukkan bahwa pentingnya kepuasan dan komitmen organisasi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam suatu perusahaan. Penelitian Anita Ayu Pangestu (2014) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel kepuasan kerja dan komitmen organisai bernilai positif menunjukkan bahwa adanya hubungan searah dengan hipotesis. Dengan kata lain kepuasan kerja dan komitmen organisasi akan meningkatkan kinerja pegawai BNI KCU Semarang.

Kinerja dapat diartikan dari hasil kerja yang dilihat dari kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawainya dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh instansinya. Salah satu penyebab menurunnya kinerja setiap pegawai bergantung pada tingkat kepuasan dan komitmen pegawainya. Apabila persoalan kinerja pegawai tidak ditanggapi dengan serius, hal ini akan berdampak negatif terhadap perusahaan atau organisasi. Karena semakin rendah kepuasan dan komitmen kerja

yang dimiliki oleh pegawai maka semakin rendah pula kinerja yang akan dihasilkan oleh pegawai pada perusahaan.

Dalam menganalisa faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dapat dilihat dari dalam diri pegawai itu sendiri. Faktor yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan kerja serta komitmen organisasi pegawai terhadap perusahaan itu sendiri. Kepuasan kerja dapat dilihat dari jumlah gaji yang diberikan, tunjangan, kesempatan promosi, dan rekan kerja. Sedangkan komitmen organisasional dapat dilihat dari segi loyalitas pegawai. Kontradiksi dalam penelitian terdahulu menjadikan model penelitian mengenai variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai perlu untuk diteliti lebih lanjut, karena dalam banyak hal ukuran dari kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai dapat diukur secara kuantitatif. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas maka tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan pasti mempunyai manfaat, baik itu manfaat bagi perusahaan, maupun manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, kegunaan hasil penelitian ini merupakan dampak dari tercapainya suatu tujuan.

##### **a. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian akan menambah pemahaman, pengetahuan dan keterampilan bagi mahasiswa untuk melihat persoalan bisnis dan mencari faktor penyebabnya terutama pada penelitian ini yakni permasalahan tentang dengan tingginya tingkat kinerja pegawai yang dipicu tingginya tingkat komitmen organisasi dan rendahnya kepuasan kerja pegawai pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

##### **b. Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian dapat dijadikan saran serta kritikan agar kebijakan perusahaan dapat dikembangkan dan disempurnakan kaitannya untuk meningkatkan kinerja pegawai terutama melalui tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai.

## **2. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat guna menambah wawasan dan keilmuan terutama pada bidang sumber daya Manusia khususnya pada perilaku organisasi.

## **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan informasi serta sebagai bahan kajian pertimbangan dan penilaian untuk penelitian berikutnya.

### **1.5 Kerangka Teori**

#### **1.5.1 Perilaku Organisasi**

Skripsi dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda akan dibahas dengan pendekatan Perilaku Organisasi.

Setiap pegawai mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Namun pekerja juga mempunyai kepribadian, sikap, komitmen dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Perilaku organisasi merupakan salah satu aspek penting didalam perusahaan, karena perilaku organisasi dapat menjelaskan mengenai tingkah laku anggotanya serta pengaruh yang ditimbulkan perilaku tersebut terhadap kinerja organisasi. Keuntungan bagi perusahaan apabila pegawainya memiliki perilaku organisasi yang baik yakni dapat membantu perusahaan untuk mencapai performa yang optimal dengan memahami perilaku pegawainya sehingga dapat melakukan

pengelolaan yang tepat untuk mengendalikan perilaku mereka, dari tingkah laku pegawai tersebut dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja individu, kelompok, atau organisasi. Selain itu, pengelolaan perilaku organisasi tidak baik akan menimbulkan ketidakpuasan dalam diri pegawai sehingga mereka cenderung akan meninggalkan pekerjaannya. Dengan demikian skripsi ini berada dalam lingkup pendekatan perilaku organisasi.

Dikutip dari (Thoha, 2014) perilaku organisasi adalah studi yang berkaitan dengan aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau kelompok tertentu. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat diartikan bahwa perilaku organisasi merupakan ilmu yang mempelajari mengenai tingkah laku anggota organisasi atau kelompok tertentu.

Sedangkan James L. Gibson, John. M. Ivancevich, James. H. Donnelly Jr. (1986) menyebutkan bahwa yang dimaksud perilaku organisasi adalah studi tentang perilaku manusia, sikapnya dan hasil karyanya dalam lingkungan keorganisasian.

Tujuan perilaku organisasi adalah untuk mendeterminasi bagaimana perilaku manusia mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Semakin banyak perilaku atau kejadian yang dapat diprediksikan dan semakin banyak yang dapat dijelaskan, maka pada gilirannya akan dibutuhkan bentuk kontrol atau pengendalian perilaku.

### **1.5.2 Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai tinggi merupakan harapan bagi semua perusahaan. Dengan demikian ketika kinerja pegawai tinggi maka akan membuat perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor dan terjaga nya eksistensi perusahaan. Oleh karena

itu, setiap perusahaan berusaha yang terbaik untuk meningkatkan kinerja pegawai yang terdapat pada perusahaan tersebut.

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas kerja yang dimiliki oleh pegawai yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal pegawai tersebut. Kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Efendi (2002) berpendapat bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Dalam hal ini kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja seorang pegawai merupakan implementasi dari beberapa hal yang dimiliki oleh pegawai diantaranya adalah tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, kompensasi dan kepuasan dalam berkerja. Sedangkan menurut Rivai (2011:554) kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja pegawai merupakan perbandingan antara kinerja yang dihasilkan pegawai dengan kinerja yang diharapkan dari pegawai oleh perusahaan. Dengan begitu diharapkan kinerja suatu perusahaan akan membaik.

Kinerja pegawai tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat membuat hasil kerja pegawai menjadi baik atau sebaliknya. Pencapaian hasil kerja yang baik ditentukan oleh keseriusan perusahaan dalam memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Hasil kerja terbentuk dari proses kinerja yang dipengaruhi faktor internal dan eksternal dari seorang pegawai. Keseluruhan proses bekerja dari seorang pegawai, hasilnya dapat digunakan untuk menentukan apakah pekerjaan pegawai tersebut baik atau sebaliknya.

#### **1.5.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut terdiri atas faktor intrinsik dan ekstrinsik. Uraian faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut (Sjafri Mangkuprawira dan Aida Vitalaya, 2006:155):

- a. Faktor personal, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, rasa tanggung jawab, kepercayaan diri, disiplin, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu pegawai.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer, dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada pegawai.
- c. Faktor Lingkungan kerja, lingkungan kerja meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kerjasama, kekompakan dan keeratan anggota tim serta lingkungan fisik yang berada di lingkungan kerja.
- d. Faktor Sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan budaya kerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Dari lima faktor diatas yang terdiri dari faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor lingkungan kerja, faktor system, dan faktor kontekstual. Faktor personal yang salah satunya adalah komitmen organisasi merupakan faktor penting dalam peningkatan kinerja pegawai, pendapat tersebut dibuktikan dari hasil penelitian Dr. Hueryren Yeh, Hong (2012) yaitu komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. karena rasa loyalitas yang diberikan kepada pegawai akan mendukung kinerja pegawai akan semakin baik dan tentunya akan membantu dalam mensukseskan dan tercapainya tujuan dari perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil penelitian tersebut bahwa faktor personal yaitu komitmen organisasi dan kepuasan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai.

#### **1.5.2.2 Indikator Kinerja Pegawai**

Kinerja yang baik dapat ditentukan atau diukur menggunakan indikator-indikator kinerja. Berikut ini merupakan indikator yang berkaitan dengan penelitian ini, menurut Gomes (2003), kinerja dapat dinilai dan diukur dengan beberapa indikator yaitu:

1. Quantity of work, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditemukan.
2. Quality of work, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat – syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. Job knowledge, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. Creativeness, yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. Cooperation, yaitu kesadaran untuk berkerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. Dependability, yaitu kesadaran untuk dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. Initiative, yaitu semangat berinisiatif dalam melaksanakan tugas – tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. Personal qualities, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan dan integritas pribadi.

Penilaian kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari hasil kerja, namun juga dilihat dari proses dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja adalah efektifitas, inisiatif, kerja sama, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Indikator-indikator kinerja dikemukakan oleh Mangkunegara (2012:67) yang adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan

2. Kuantitas kerja

Seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai

3. Pelaksanaan tugas

Seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

#### 4. Tanggung jawab

Kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan

### **1.5.3 Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2007) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sikap positif dengan pekerjaan itu. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.

Menurut Hasibuan (2017:202) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Pada dasarnya dalam kepuasan kerja terlihat adanya perbedaan individual, sesuai dengan persepsi individu tersebut terhadap pekerjaannya. Persepsi individu terhadap pekerjaan dan hasil-hasilnya maupun faktor-faktor terkait di sekitar pekerjaannya mempengaruhi perasaan atau sikap individu tersebut terhadap pekerjaannya.

Pegawai dengan tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sikap positif dengan pekerjaan yang dimilikinya. Sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu. Kepuasan kerja erat kaitannya dengan keberlangsungan pegawai dalam suatu perusahaan. Pegawai yang merasa mendapatkan kepuasan kerja cenderung memilih bertahan lebih lama di perusahaan. Sedangkan pegawai yang merasakan ketidakpuasan kerja cenderung memikirkan untuk keluar dari perusahaan.

### **1.5.3.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja memiliki faktor-faktor dalam mempengaruhi perasaan pegawai terhadap pekerjaannya. Faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki pegawai ataupun sebaliknya. Moh. As'ad (2004:115) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti berikut ini:

1. Faktor psikologis

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, dan perasaan kerja.

2. Faktor fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, dan kesehatan pegawai.

3. Faktor finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan lain-lain.

4. Faktor sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama pegawai, dengan atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.

### 1.5.3.2 Indikator Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja masing-masing individu berbeda. Kepuasan kerja pegawai tergantung pada apa yang diharapkan dengan apa yang diterima. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja berkaitan dengan aspek fisik dalam melaksanakan kerja, kondisi lingkungan pekerjaannya, rekan kerja dan interaksinya. Tingkat kepuasan kerja dapat diketahui melalui indikator-indikator kepuasan kerja. Indikator-indikator kepuasan kerja dikemukakan oleh (Hasibuan M. , 2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan lima indikator sebagai berikut:

1. Menyenangi pekerjaannya

Aspek ini mengukur sejauh mana seorang pegawai menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya. Pegawai sadar arah yang ditujuinya, memiliki alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja.

2. Mencintai pekerjaannya

Aspek ini sejauh mana seorang pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya.

3. Moral kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja dari kesepakatan batin yang muncul dari dalam diri atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan.

4. Turnover No Intention

Aspek ini mengukur kepuasan kerja dari intensi turnover. Keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain.

#### **1.5.4 Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku pegawai dalam berorganisasi. Komitmen yang dimiliki pegawai terhadap organisasi dapat dikatakan sebagai komitmen organisasi. Dikutip dari Robbins (2007) komitmen pegawai merupakan usaha mendefinisikan dan melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan meninggalkannya. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi akan berusaha melibatkan diri dalam kegiatan guna memajukan perusahaan. Pegawai akan memilih untuk bertahan diperusahaan dan melanjutkan keanggotaannya sebagai bentuk komitmen organisasi yang dimiliki pegawai. Allen dan Mayer (1993) menyebutkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaan dalam berorganisasi. Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi.

Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi. Luthans (2006) dalam buku *Perilaku Organisasi* mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sikap, yaitu:

1. Keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu.
2. Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi.

3. Keyakinan tertentu, penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Komitmen pegawai terhadap organisasi lebih dari sekedar loyalitas yang pasif terhadap organisasi. Hal ini melibatkan suatu hubungan yang aktif dimana pegawai berusaha memberikan kontribusi terhadap tercapainya tujuan perusahaan. Komitmen organisasi yang dimiliki pegawai dibentuk oleh lingkungan kerja dan melalui proses pengembangan diri yang dilakukan oleh pegawai.

#### **1.5.4.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Komitmen yang dimiliki pegawai terhadap organisasi ini merupakan upaya pegawai dalam melibatkan diri untuk perusahaan. Komitmen yang dimiliki pegawai dipengaruhi faktor yang berasal dari internal dan eksternal pegawai. Menurut Minner (2008), komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor personal seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan seperti lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur seperti besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan oleh organisasi terhadap pegawai.
4. Pengalaman kerja, pengalaman seseorang berpengaruh terhadap tingkat komitmen pegawai pada organisasi. Pegawai yang baru dan yang sudah lama bekerja memiliki tingkat komitmen yang berbeda.

Komitmen pegawai pada organisasi tidak timbul begitu saja, namun melalui proses yang panjang dan bertahap. Komitmen pegawai juga dibentuk oleh

sejumlah faktor. Steers dan Porter (1983) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen menjadi empat kategori yaitu:

1. Karakteristik personal, mencakup usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras dan faktor kepribadian. Sedang tingkat pendidikan berkorelasi negatif terhadap komitmen perusahaan. Pegawai yang lebih lama bekerja menunjukkan komitmen yang tinggi.
2. Karakteristik pekerjaan, meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, hak, kesempatan berinteraksi, dan dimensi pekerjaan.
3. Karakteristik struktur, mencakup derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan dan fungsi kontrol dalam perusahaan.
4. Pengalaman bekerja, dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting bagi pegawai karena memiliki korelasi yang positif terhadap komitmen organisasi.

#### **1.5.4.2 Indikator Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi dapat menggambarkan keinginan pegawai untuk ikut berperan serta dalam mencapai tujuan perusahaan dan loyalitas pegawai terhadap perusahaan. Menurut Mowday, *et al* (1983) komitmen organisasi dapat diukur menggunakan empat indikator sebagai berikut:

1. Keinginan kuat tetap sebagai anggota, pegawai bangga bekerja di perusahaan, dan menganggap perusahaan sebagai tempat yang baik untuk bekerja.

2. Keinginan berusaha keras dalam bekerja, adanya perasaan nyaman yang dirasakan pegawai membuat pegawai termotivasi untuk selalu berprestasi lebih baik lagi.
3. Penerimaan nilai organisasi, pegawai merasa bahwa nilai-nilai yang diterapkan dan berlaku di perusahaan sesuai dengan nilai yang dianut oleh pegawai.
4. Penerimaan tujuan organisasi, keinginannya untuk tetap berada di perusahaan membuat pegawai berusaha keras dalam melaksanakan tugas supaya tujuan perusahaan tercapai.

Komitmen yang dimiliki pegawai memiliki tingkatan berbeda, dari tingkatan yang rendah hingga tingkatan yang tinggi. Menurut Meyer (2011:293) untuk mengukur tingkat komitmen dibedakan menjadi 3 dimensi yaitu:

1. Komitmen Afektif (*affective commitment*)

Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan pegawai di suatu organisasi. indikatornya adalah keterkaitan pegawai secara emosional terhadap organisasi, keterlibatan pegawainya dalam organisasi.

2. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*)

kecenderungan untuk melakukan aktivitas yang sama secara konsisten berdasarkan kesadaran akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan sehubungan dengan menghentikan aktivitas tersebut atau dengan kata lain merupakan komitmen yang berdasarkan kepada biaya yang ditanggung individu karena keluar dari organisasi. Komitmen *continuance* merujuk pada kekuatan kecenderungan seseorang untuk

tetap bekerja di suatu organisasi karena tidak ada alternatif pekerjaan lain. Indikatornya adalah kecenderungan pegawai untuk melakukan aktivitas yang sama secara konsisten, serta kesadaran akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan.

### 3. Komitmen normative (*normative commitment*)

Kepercayaan mengenai satu tanggung jawab moral pada suatu organisasi. Individu tetap berada didalam suatu organisasi karena merasa ada tekanan dari pihak lain. Komitmen normatif bisa dipengaruhi beberapa aspek antara lain sosialisasi awal dan bentuk peran seseorang dari pengalaman organisasinya. Indikatornya adalah tanggung jawab moral pada organisasi, dan keyakinan pegawai pada organisasi.

#### **1.5.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No. Penulis	Judul	Perbedaan	Hasil
1. Anita Ayu Pangestu (2014)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada BNI KCU Semarang)	Jumlah sampel 32 orang yang dijadikan sebagai responden Teknik penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BNI KCU Semarang.
2. Hendrawan Qonit Mekta (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indra Kelana Yogyakarta	Jumlah sampel dalam penelitian ini 82 orang pegawai objek penelitian yang berbeda	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai PT. Indra Kelana Yogyakarta.
3. Isnah Maulina (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam	Jumlah sampel pegawai Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik jenuh	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan
4. Beni Sanjaya (2019)	Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai PT	Menggunakan variabel yang berbeda Jumlah sampel dalam penelitian ini 95 orang pegawai	Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang

		Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)	
5.	Lynn McFarlane Shore dan Harry J. Martin	<i>Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions</i>	Kepuasan kerja dan komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
6.	K. Nath Gangai dan R. Agrawal	<i>Job satisfaction and organizational commitment: Is it important for employee performance</i>	Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasional
7.	Weihui Fu dan Satish P. Deshpande	<i>The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company</i>	Kepuasan kerja dan komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan asuransi di China.

## 1.5.6 Pengaruh Hubungan Antar Variabel

### 1.5.6.1 Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Pegawai yang merasakan kepuasan kerja dalam pekerjaannya akan melakukan pekerjaannya dengan baik. Setiap pegawai akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai – nilai yang berlaku dalam dirinya. Semakin banyak aspek – aspek dalam pekerjaan yang sesuai

dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya. Menurut T. Hani Handoko (2001) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya mereka. Ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Para atasan harus selalu memantau kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat kinerja pegawai. Menurut Robbins (2001) aspek – aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja pegawai antara lain: faktor individual (umur, jenis kelamin, sikap pribadi terhadap pekerjaan), faktor hubungan antar pegawai (hubungan antar manajer dan pegawai, hubungan sosial antara sesama pegawai, sugesti dari teman sekerja), faktor fisik dan kondisi tempat kerja, emosi dan situasi kerja) faktor eksternal (keadaan keluarga, rekreasi, pendidikan). Aspek tersebut memberikan motivasi agar kepuasan kerja tercapai bagi pegawai. Apabila seorang pegawai mengalami kepuasan kerja, tentunya akan berdampak pada kinerja pegawainya.

Menurut Keith Davis & John Newstrom (1985) kepuasan kerja yang tinggi diinginkan oleh para manajer karena dapat dikaitkan dengan hasil positif yang mereka harapkan. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi yang dikelola dengan baik pada dasarnya merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif. Hal ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Shore, 1989) yang menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan merasakan kesenangan dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

### **1.5.6.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai. Karena, dengan terciptanya komitmen organisasi yang tinggi, akan membuat pegawai mencintai dan turut merasa memiliki perusahaan, yang diwujudkan dalam bentuk kinerja organisasi dipandang sebagai rasa cinta pegawai terhadap organisasi. Mengakui nilai organisasi dengan tinggal di organisasi tersebut dan kewajiban moral untuk tetap berada di dalam organisasi. Pegawai yang mencintai dan mengabdikan diri sepenuhnya kepada organisasi akan meningkatkan hasil kerja bagi organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan. Menurut Robbins (2001) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasi yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nath Gangai, 2015) karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan merasakan kepemilikan atau *sense of belongings* terhadap organisasi tersebut sehingga mereka cenderung memiliki kinerja yang baik karena ingin organisasi tersebut terus bertahan dan dapat memberikan manfaat pula untuk karyawan tersebut.

### **1.5.6.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional pegawai baik senang atau tidak senang dalam memandang pekerjaannya. Sedangkan komitmen organisasi merupakan komitmen yang dimiliki oleh pegawainya terhadap sebuah perusahaan atau organisasi. Kedua hal tersebut merupakan faktor-faktor yang memiliki peranan dalam menentukan kinerja pegawai.

Menurut Luthans (2006) mengemukakan bahwa faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, tidak membosankan, serta dapat memberikan status tertentu bagi pegawai yang bekerja di perusahaan tempatnya bekerja. Didalam kepuasan kerja upah dan gaji merupakan faktor kompleks dan multidimensi.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi juga memengaruhi tinggi rendahnya kinerja yang di hasilkan oleh perusahaan. Menurut Allen dan Mayer (1997) mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan keyakinan yang menjadi pengikat pegawai dengan perusahaan dimana ia bekerja, yang ditunjukkan dengan adanya loyalitas, keterlibatan dalam pekerjaan, serta identifikasi nilai-nilai dan tujuan perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Fu & Deshpande, 2014) menunjukkan bahwa suatu organisasi yang karyawannya memiliki tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi cenderung akan memiliki kinerja yang baik pula.

## **1.6 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan

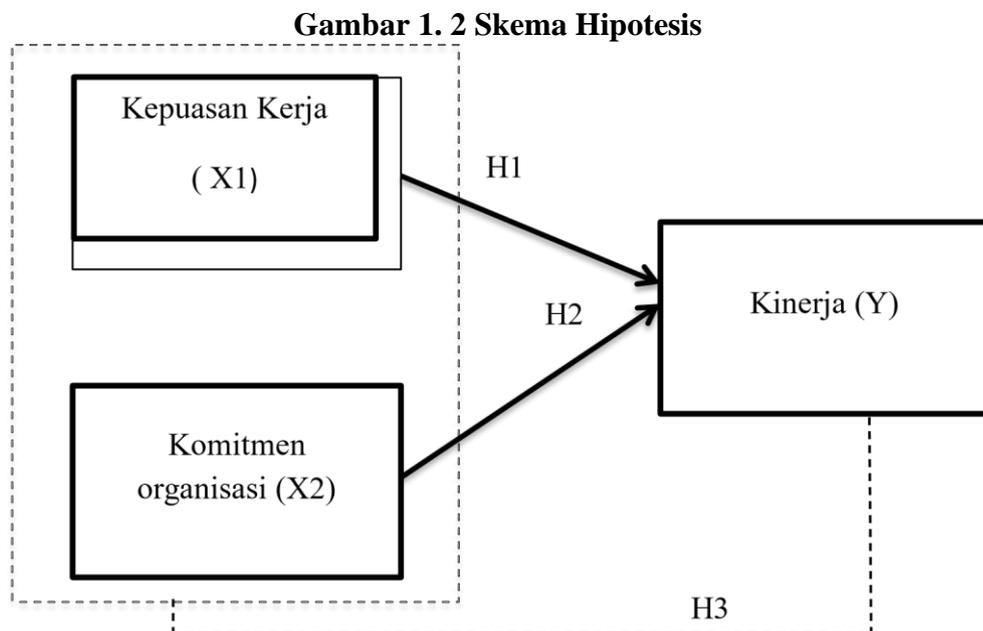
masalah penelitian, belum jawaban yang empiric Sugiyono (2014:93). Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka penelitian yang telah diuraikan, Hipotesis pada penelitian dilakukan sebagai berikut:

H1: Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda

H2: Ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda

H3: Ada pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda

Maka perlu dibuat gambar skema hipotesis yang menggambarkan pengaruh antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen), yaitu sebagai berikut:



Sumber : Menurut Rivai (2011:563)

Kepuasan Kerja (X1) : Variabel Independen (Variabel Bebas)

Komitmen Organisasi (X2) : Variabel Independen (Variabel Bebas)

Kinerja Pegawai (Y) : Variabel Dependen (Variabel Terikat)

### **1.7 Definisi Konseptual**

Definisi konsep dibutuhkan dalam sebuah penelitian untuk memberikan batasan pada pengertian dari variabel-variabel penelitian yang memiliki tujuan agar pembahasan masalah tidak kabur karena tidak jelasnya variabel penelitian yang ada.

#### **1.7.1 Kepuasan Kerja**

Menurut Hasibuan (2017:202) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

#### **1.7.2 Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi dalam penelitian ini adalah komitmen yang dimiliki pegawai terhadap perusahaan dimana pegawai tersebut berkerja. Menurut Allen dan Mayer (1993) menyebutkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaan dalam berorganisasi. Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi.

#### **1.7.3 Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara (2017:9) kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## **1.8 Definisi Operasional**

Definisi operasional dibutuhkan dalam penelitian yang memiliki tujuan agar suatu konsep yang abstrak dapat diukur. Terdapat definisi operasional dari variabel-variabel penelitian tersebut. Pendefinisian masing-masing variabel dilakukan dengan menspesifikasikan tiap variabel yang selanjutnya diuraikan menjadi beberapa indikator penelitian.

### **1.8.1 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah sikap yang dirasakan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda atas apa yang diharapkan dari pekerjaannya dengan kenyataan yang mereka terima. Indikator-indikator yang digunakan adalah:

1. Menyenangi pekerjaannya
  - a. Perasaan senang dan nyaman dalam bekerja
  - b. Perasaan tidak bosan saat bekerja
2. Mencintai pekerjaannya
  - a. Tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan keinginan pegawai
3. Moral kerja
  - a. Hubungan dengan rekan kerja
  - b. Komunikasi yang terjalin antar pemimpin dan pegawai
  - c. Peran pemimpin dalam mengambil keputusan
4. Turnover no Intention
  - a. Keinginan pegawai untuk tetap bekerja diperusahaan hingga masa pensiun

### **1.8.2 Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi adalah kekuatan identifikasi pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda untuk terlibat dalam pencapaian tujuan dan nilai-nilai organisasi. Indikator-indikator yang digunakan meliputi:

#### 1. Komitmen Afeksi

- a. Keterkaitan dengan emosional pegawai
- b. Ketertarikan pegawai pada organisasi

#### 2. Komitmen Konstans

- a. Kecenderungan pegawai untuk melakukan aktivitas yang sama secara konsisten
- b. Kesadaran akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan

#### 3. Komitmen Normatif

- a. Tanggung jawab moral pada organisasi
- b. Keyakinan pegawai pada organisasi

### **1.8.3 Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan hasil kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda yaitu diukur secara kualitas dan kuantitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator-indikator kinerja pegawai antara lain :

#### 1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

#### 2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya.

Kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap masing-masing pegawai.

### 3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

### 4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

## **1.9 Metode Penelitian**

Metode Penelitian pada dasarnya adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010). Pada metode penelitian ini, menggambarkan atau menjelaskan prosedur yang harus dilakukan penulis dalam penyusunan laporan penelitian. Dari subjek penelitian, yaitu Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda, maka dapat diambil data mengenai kepuasan kerja sebagai variabel bebas atau independen, komitmen organisasi sebagai variabel bebas atau independen, dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat atau dependen.

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori atau explanatory research. Penelitian eksplanatori atau explanatory research merupakan penelitian yang menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2010). Penelitian eksplanatori atau explanatory research dapat dikatakan juga sebagai penelitian yang menggambarkan mengenai hubungan sebab akibat. Tipe penelitian eksplanatori ini digunakan mengetahui pengaruh antara variabel bebas atau independen, yaitu:

- X1 (Kepuasan kerja)

- X2 (Komitmen Organisasi)

Terhadap variabel terikat atau dependen Y (Kinerja Pegawai). Selain itu, tipe penelitian juga digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan apakah diterima atau ditolak.

### **1.9.2 Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan kualitas yang diterapkan peneliti untuk dipelajari kemudian dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008). Berdasarkan penjelasan tersebut, populasi dapat dipahami sebagai objek atau kelompok individu pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2008). Menurut Arikunto (2006), jika populasinya kurang atau mendekati 100, maka populasi tersebut dapat digunakan sebagai sampel, sehingga penelitiannya merupakan Penelitian Populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode Sensus. Teknik Sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2005). Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini berjumlah 45 responden dengan menggunakan seluruh populasi yang ada sebagai sampel.

### **1.9.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **1.9.4.1 Jenis Data**

Jenis data dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Data Kuantitatif

Data yang diukur berupa angka. Kemudian data kuantitatif berupa data tentang populasi dan data penilaian dari kuisisioner penelitian yang diinginkan.

b. Data Kualitatif

Data yang berupa informasi atau keterangan. Data kualitatif adalah data mengenai sejarah berdirinya perusahaan hingga perkembangan perusahaan, dan data itu diperoleh dari responden.

#### **1.9.4.2 Sumber Data**

Sumber data terdiri dari :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis peroleh secara langsung dari identitas responden dan juga hasil dari jawaban terhadap kuesioner tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Data yang diperlukan tentang bagaimana penilaian kinerja pegawai terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda, yang berupa hasil dari penyebaran kuisisioner dan data yang telah dikumpulkan penulis dari pengamatan secara langsung serta penilaian penulis terhadap apa yang dilakukan ketika melakukan observasi secara langsung dan penyebaran kuisisioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), umumnya berupa bukti, catatan ataupun laporan historis yang tersusun dalam arsip Etta Mamang,

Sopiah, (2010:288) Data ini biasanya diperoleh melalui dokumen-dokumen, buku-buku, laporan-laporan atau hasil ilmiah lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian. Data – data hasil dari riset terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai yang masih relevan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan saat ini. Selain itu adanya data tentang gambaran secara umum BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda yang terdiri dari profil perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi, kegiatan operasional perusahaan, data jumlah pegawai secara keseluruhan, dan sumber lainnya yang dapat mendukung berjalannya proposal penelitian ini, yaitu dari literatur, studi pustaka dan hasil dari penelitian sebelumnya.

### 1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran menggunakan skala likert. Dalam mendukung penelitian kuantitatif, analisis menggunakan angka diperlukan, maka setiap jawaban akan diberikan skor atau nilai yaitu:

**Tabel 1.3**  
**Skala Likert**

<b>Skor / Bobot</b>	<b>Keterangan</b>
5	Jawaban sangat mendukung pernyataan
4	Jawaban mendukung pernyataan
3	Jawaban cukup mendukung pernyataan
2	Jawaban tidak mendukung pernyataan
1	Jawaban sangat tidak mendukung pernyataan

Sumber: (Sugiyono, 2012:133)

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk menjangkau data tentang kepuasan kerja komitmen organisasi, dan Kinerja Pegawai adalah angket (kuesioner):

#### 1. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penggunaan kuisisioner didasari oleh suatu keyakinan bahwa responden adalah orang paling mengetahui tentang dirinya sendiri. Apa yang dinyatakan oleh responden dianggap benar dan dapat dipercaya. Interpretasi responden atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dianggap sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti. Dalam hal ini, obyek yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda.

## **2. Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian dengan cara membaca dan belajar dari buku-buku ilmu pengetahuan, catatan-catatan, dokumen-dokumen tertulis, literatur, majalah dan lain sebagainya. Disini juga yang dipelajari adalah dokumen dokumen yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

## **3. Wawancara**

Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan objek penelitian. Wawancara digunakan untuk mengetahui hal-hal dan informasi dari responden yang lebih mendalam serta mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.

### **1.9.7 Metode Pengolahan Data**

Setelah mendapatkan data kemudian diolah dan setelah itu disajikan didalam bentuk tabel untuk kepentingan analisa. pengolahan data meliputi :

#### **a. Editing**

Proses dilakukan setelah mendapatkan data. editing dilakukan untuk melihat jawaban pada kuesioner yang telah terisi dengan benar. dalam proses ini juga bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang berkualitas agar jawaban tepat dan lengkap.

b. Coding

proses pemberian kode tertentu dengan aneka ragam jawaban kuesioner untuk dibagi sesuai kategori yang sama. tujuan coding adalah untuk menyederhanakan jawaban responden, sehingga dapat diolah SPSS memudahkan untuk menganalisa.

c. Scoring

Pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan dengan tujuan memperoleh data kuantitatif. dalam scoring menggunakan skala likert yang merupakan salah satu cara dalam menentukan skor. sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis, pengolahan data.

d. Tabulating

Merupakan pengelompokan atas jawaban dengan teratur dan teliti. setelah itu dihitung dan dijumlah sampai ddalam bentuk tabel yang berguna. adanya pengelompokan agar pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas.

## **1.9.8 Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **1.9.8.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:45).

Dikatakan Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS version 25.0 for windows. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai corrected item-total correlation ( $r$  hitung)  $>$   $r$  tabel. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan uji satu sisi dengan taraf signifikansi 5%. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid.
- c. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel tetapi bertanda negatif, maka  $H_0$  akan tetap ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **1.9.7.2 Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang akan diukur. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsisten jawaban responden tinggi (Ghozali, 2009). Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan uji *Statistic Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Pengukuran hanya dilakukan sekali atau mengukur korelasi antara jawaban-jawaban dari pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>$  0,60 (Ghozali, 2011:46). Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila:

- a. Hasil  $\alpha > 0,60 =$  Reliabel
- b. Hasil  $\alpha < 0,60 =$  Tidak Reliabel.

#### **1.9.7.3 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dijadikan sebagai alat analisis untuk mengevaluasi kelayakan atas model regresi yang dipakai dalam penelitian ini. Pengujian ini sebagai bentuk pembuktian bahwa model regresi yang dipergunakan tidak mengandung heteroskedastisitas, normalitas, dan multikolinieritas serta dijadikan sebagai pembuktian atas data yang dihasilkan memiliki distribusi normal.

#### **1.9.7.3.1 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel bebas (dependen). Multikolinieritas dapat dilihat dengan menggunakan nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF). Tolerance mengukur variabel-variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF=1/Tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 (Ghozali,2018).

#### **1.9.7.3.2 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menilai ada atau tidaknya distribusi normal pada variabel residual yang ada di dalam model regresi (Ghozali, 2018 : 161). Keberadaan distribusi normal ini mampu menentukan tingkat validitas uji F dan Uji T yang dilakukan. Untuk menentukan apakah residual berdistribusi normal atau tidaknya digunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, di mana data dinyatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai  $> \alpha = 0,05$ , dan sebaliknya disertai dengan pendekatan grafik normal probability plott.

#### **1.9.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan bertujuan untuk menilai ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya yang ada di dalam model regresi. Apabila variance dari residual antar pengamatan memiliki nilai tetap, maka dianggap homoskedastisitas, dan apabila berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Sebuah model regresi dinilai bagus apabila tidak ditemukan heteroskedastisitas di dalamnya (Ghozali, 2018 : 137). Untuk membuktikannya, penelitian ini menggunakan uji rank spearman's Rho dengan pedoman apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  dianggap tidak ditemukan heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya apabila signifikansi  $< 0,05$  dianggap ditemukan heteroskedastisitas.

### **1.9.9 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data sehingga dapat dibaca, dipahami dan diinterpretasikan dengan lebih mudah. Untuk mendapatkan data yang tepat, Anda harus terlebih dahulu mengolah dan menganalisis data yang terkumpul agar nantinya dapat Anda gunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Setelah melakukan pengumpulan data dari responden dengan menggunakan kuesioner, data tersebut kemudia dilakukan pengolahan dengan alat bantu berupa *IBM SPSS Statistic version 25* dengan tujuan untuk memperoleh interpretasi data guna menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis dari penelitian ini.

#### **1.9.9.1 Metode Analisis Kualitatif**

Adalah metode analisis yang menyajikan alasan, interpretasi, dan diskusi, tanpa menggunakan nilai atau angka.

#### **1.9.9.2 Metode Analisis Kuantitatif**

Adalah metode analisis yang digunakan ketika data yang diperoleh atau dikumpulkan dari suatu penelitian dikelompokkan ke dalam kategori yang dapat

dievaluasi secara numerik atau tabel. Dalam penelitian ini, kami melakukan analisis kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS.

### 1. Koefisien Korelasi

Uji korelasi ini digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila data diolah dengan menggunakan SPSS maka akan dapat diketahui tabel summary pada kolom R dapat diketahui besarnya Koefisien Korelasi ( $r$ ). Untuk memberikan interpretasi nilai ( $r$ ) digunakan pedoman.

Secara teoritis, dua variabel dapat sama sekali tidak berhubungan ( $r=0$ ), berhubungan secara sempurna ( $r=1$ ), atau antara kedua angka tersebut. Arah korelasi juga dapat positif (berhubungan searah) atau negatif (berhubungan berlainan arah). Untuk menentukan keeratan hubungan/koeffisien korelasi antar variabel tersebut, menggunakan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 1 .4**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Korelasi sangat rendah
0,20 – 0,399	Korelasi rendah
0,40 – 0,599	Korelasi sedang
0,60 – 0,799	Korelasi kuat
0,80 – 1,000	Korelasi sangat kuat

*Sumber:* Sugiyono, (2010:250)

### 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koeffisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengukur seberapa jauh variasi variabel independen dapat menerangkan dengan baik variabel dependen, pengukuran ini dapat dilihat dari nilai  $R^2$ .

Apabila  $R^2$  mendekati 0 maka variabel independen yang dipilih tidak mampu menerangkan variabel dependennya. Namun apabila  $R^2$  mendekati 1, maka variabel independen yang dipilih dapat menerangkan dengan baik variabel dependennya. Koefisien determinasi dicari dengan menggunakan rumus berikut ini.

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Koefisien determinasi digunakan dalam persen (%), hasilnya dikalikan 100%.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Digunakan untuk menentukan uji pengaruh yaitu untuk menganalisis ada atau tidak pengaruh antara sebab akibat dari satu variabel bebas dengan satu variabel terikat, Adapun pengujian regresi linier sederhana nantinya menggunakan alat bantu software SPSS.

### 4. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama), maka digunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan

nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2010:270).

### 1.9.10 Pengujian Hipotesis

#### 1.9.10.1 Uji t-hitung

Uji t dikenal dengan uji parsial, uji t merupakan pengujian secara individu. Pengujian ini dimaksudkan bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel. cara menghitung t adalah dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

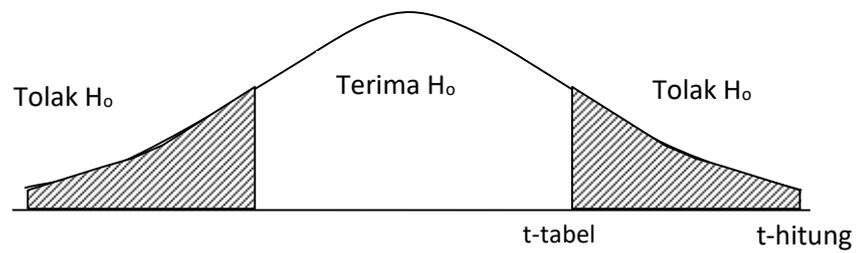
Dimana :

- t = nilai t hitung atau uji t
- n = jumlah sampel responden
- r = koefisien korelasi product moment

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat keyakinan interval dengan signifikan , taraf kesalahan 0,05 atau 5 %
2.  $H_0 : \mu = 0$  Apabila t hitung  $\leq$  t tabel maka hasilnya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. berarti tidak ada pengaruh antara Kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y).
3.  $H_a : \mu \neq 0$  Apabila t hitung  $>$  t tabel hasilnya maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh antara Kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

**Gambar 1. 3 Kurva Uji t – Uji 2 Pihak**



### 1.9.10.2 Uji F-hitung

Uji F-hitung digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$F = \frac{R^2 / (n - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien korelasi berganda

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah sampel

Langkah – langkah pengujian F yaitu :

Menentukan hipotesis nol dan alternatif

1.  $H_0 : \beta_i = 0$  artinya tidak ada pengaruh antar variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_i \neq 0$  artinya ada pengaruh antar variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

2. Menentukan tingkat keyakinan interval dengan signifikan 0,05 atau sangat signifikan 5%
3.  $H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , artinya variabel bebas (X) secara bersama tidak memengaruhi variabel terikat (Y)
4.  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya variabel bebas (X) secara bersama mampu memengaruhi variabel (Y).

Adapun gambar pengujiannya adalah :

