

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA SULTAN SYARIF KASIM PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



**DISUSUN OLEH**

**IMRON SALEH**  
**NPM : 155210331**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2019**

**ABSTRAK****PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP  
KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. ANGKASA PURA II  
(PERSERO) CABANG BANDARA SULTAN SYARIF  
KASIM PEKANBARU****OLEH :****IMRON SALEH  
NPM : 155210331**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara atau interview serta kuisioner penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian dinas pelayanan bandara dengan jumlah karyawan sebanyak 37 orang. Hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan kerja (X) terhadap variabel komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

**Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi**

**ABSTRACT****INFLUENCE OF EMPLOYEE SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL  
COMMITMENTS IN. ANGKASA PURA II  
(PERSERO) SULTAN SYARIF AIRPORT BRANCH  
KASIM PEKANBARU****BY:****IMRON SALEH  
NPM: 155210331**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of employee job satisfaction on organizational commitment at PT. Angkasa Pura II (Persero) Sultan Syarif Kasim Airport Branch Pekanbaru. This research was conducted with quantitative descriptive method using primary data and secondary data obtained through interviews or interviews and research questionnaires. The population in this study were employees of the airport service department with 37 employees. The results of the study that there is a significant influence of the variable job satisfaction (X) on the variable organizational commitment at PT. Angkasa Pura II (Persero) Sultan Syarif Kasim Airport Branch Pekanbaru.

**Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu selawat beriring salam juga dikirimkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi ini, penulisan banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian,

pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Abrar, MSi, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
2. Bapak Azmansyah, SE. M.Econ Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR.
3. Ibunda Guru Besar Fakultas ekonomi Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM, selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta pegawai/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus
5. Pimpinan beserta karyawan bagian dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada Orang tuaku ayahnda H. Usman dan ibunda Hj. Aria Mirza serta abang dan kakakku Mariza Sepriani, AMD, Keb. SST, Mirda Juliani, S.Pd. MPD,Iptu Khoirunnas, S.Ik. MH dan Ismiyatul Rahmah, S.Pdi terima kasih yang tak sehingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.

7. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2015 di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

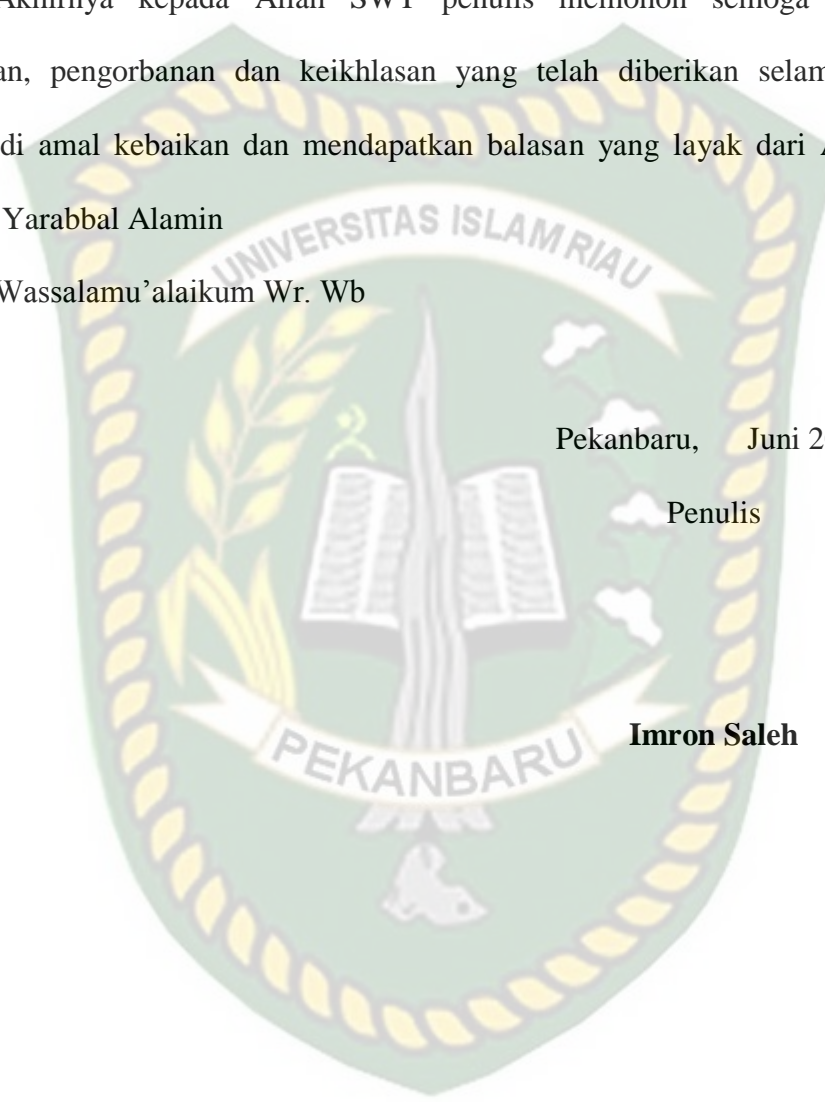
Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Juni 2019

Penulis

**Imron Saleh**



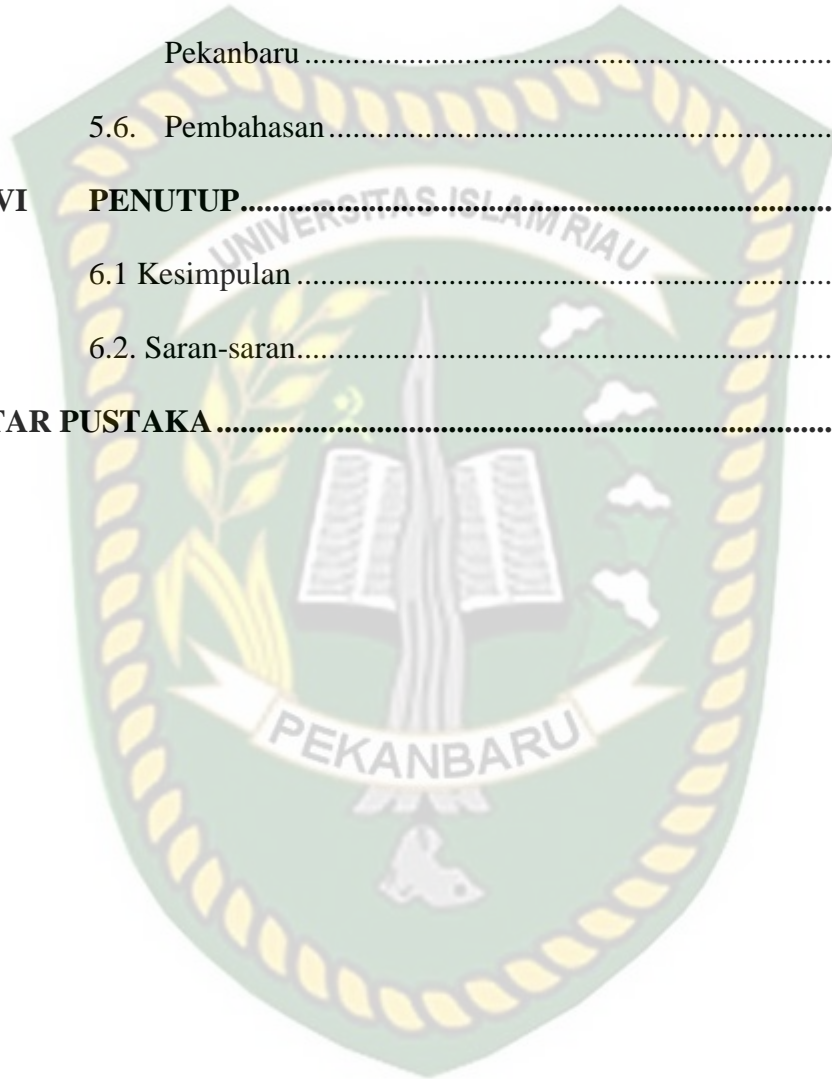
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	.....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	.....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	.....	<b>viii</b>
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
	1.1. Latar Belakang .....	1
	1.2. Perumusan Masalah.....	7
	1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
	1.4. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II</b>	<b>TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
	2.1. Kepuasan Kerja .....	9
	2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	9
	2.1.2. Teori Kepuasan Kerja .....	12
	2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	18
	2.1.4. Dimensi Kepuasan Kerja .....	24
	2.2. Komitmen Organisasi.....	25
	2.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	25
	2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi .....	28
	2.2.3. Aspek-aspek Komitmen Organisasi.....	30

2.3.	Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi.....	32
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	32
2.5.	Kerangka Pemikiran.....	35
2.6.	Hipotesis.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1.	Lokasi Penelitian.....	36
3.2.	Operasional Variabel.....	36
3.3.	Populasi dan Sampel.....	38
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6.	Analisis Data.....	39
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>42</b>
4.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
4.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.3.	Struktur Organisasi.....	45
4.4.	Aktivitas Perusahaan.....	53
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
5.1	Identitas Responden.....	55
5.2.	Analisis Variabel Kepuasan Kerja.....	60
5.3.	Analisis Variabel Komitmen Organisasi.....	74
5.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	94



5.5. Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Komitmen organisasi Karyawan Bagian Pengolahan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru .....	97
5.6. Pembahasan .....	100
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
6.1 Kesimpulan .....	102
6.2. Saran-saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan bahwa kelak di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup kegiatannya dan menginginkan terciptanya produktivitas kerja yang tinggi”. “Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan beberapa faktor produksi yaitu, tenaga kerja, modal, dan keahlian, dimana keempat faktor tersebut tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus saling mendukung untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, keempat faktor utama tersebut faktor tenaga kerja atau manusia dalam hal ini adalah pegawai, merupakan hal yang terpenting karena manusia merupakan pemakai dan penggerak serta penentu dari semua aktivitas.

Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Hal ini disebabkan manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam organisasi, sehingga terwujud tujuan organisasi dan kepuasan kerja karyawan”. “Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kepuasan kerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara penilaian, pemberian balas jasa dalam setiap individu anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya

Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja”. “Untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia”.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu”. “Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggung jawab. Kualitas sumberdaya manusia ini pada akhirnya berkaitan dengan kepuasan kerja organisasi”.

Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kepuasan kerja organisasi. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri”. ”Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kepuasan kerja atau performa organisasi”.

Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menjamin agar aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan, diperlukan upaya manajemen dalam pelaksanaan aktivitasnya”.

PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan dan perusahaan jasa ke Bandar udaraan, dapat melakukan mutasi dengan maksud memberikan peluang untuk karyawannya agar dapat mengembangkan potensi yang ada didalam dirinya dengan tentunya perusahaan melakukan pertimbangan dan pemikiran yang matang. Untuk menggambarkan komposisi pembagian karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini “:

**Tabel 1.1**  
**Komposisi Pembagian Karyawan 2017**

No	Unit Kerja	Pegawai Perusahaan	OS
1	General Manager/staf GM	1	
2	Koord Safety & Risk		
3	ADO	4	
4	Pelayanan Gudang Kargo	7	41
	<b>Jumlah 1</b>	<b>12</b>	<b>41</b>
1	Manajer Operasi	2	
2	Dinas Pelayanan Bandara	37	9
3	Dinas PKP-PK	34	
4	Dinas Pengamanan	93	60
	<b>Jumlah 2</b>	<b>171</b>	<b>69</b>
1	Manajer Teknik	2	
2	Dinas Fasilitas Elektronika	15	
3	Dinas Fasilitas LMP	20	
4	Dinas Infrastruktur Bandara	16	2
	<b>Jumlah 3</b>	<b>53</b>	<b>2</b>
1	Manajer Keuangan, Komersial & SDM	3	
2	Dinas Komersial	10	1
3	Dinas Keuangan	6	1
4	Dinas Akuntansi & Perlengkapan	5	1
5	Dinas SDM & Umum	9	4
6	Dinas PKBL	3	
	<b>Jumlah 4</b>	<b>36</b>	<b>7</b>
	<b>Jumlah 1+2+3+4</b>	<b>272</b>	<b>119</b>

*Sumber : Bagian Kepegawaian PT. Angkasa Pura II (Persero)  
Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II.*

Dari tabel 1.1 terlihat jumlah karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berdasarkan unit kerja karyawan”. “Komitmen organisasi adalah variabel yang berpengaruh dan mempengaruhi prestasi kerja (*job performance*). Komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan pengaruh antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Namun demikian sifat dari kondisi psikologis untuk tiap bentuk komitmen sangat berbeda”. “Komitmen organisasional memberikan dampak positif bagi peningkatan prestasi kerja karyawan”.

Komitmen organisasi terdiri dari komitmen afektif, komitmen kontinuitas dan komitmen normatif. Komitmen yang terbentuk pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru secara umum cenderung kepada komitmen kontinuitas, yaitu komitmen yang timbul karena adanya kekhawatiran terhadap kehilangan manfaat yang diperoleh dari organisasi. Hal ini terjadi karena karyawan merasa membutuhkan organisasi”.

Kepuasan kerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dilihat dari kualitas dan kuantitasnya. Semangat kerja merupakan sikap seseorang dalam bekerja dengan penuh vitalitas sehingga target kantor dapat tercapai”. “Untuk meningkatkan kepuasan kerja pada diri karyawan, maka dibutuhkan usaha agar karyawan tetap memiliki semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Handoko (2008: 193) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional

yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya”.

PT. Angkasa Pura II (Persero) telah berupaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan, salah satunya adalah dengan meningkatkan gaji dasar karyawan pada setiap awal bulan Januari sekurang-kurangnya sebesar 5% (lima persen) sejak tahun 2016 yang lalu”. Program peningkatan gaji dasar ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero). Kenaikan gaji dasar secara rutin dari tahun 2012 hingga sekarang dapat dilihat ada tabel berikut “:

**Tabel 1.2.**  
**Kenaikan Gaji Dasar**

<b>Tahun</b>	<b>Kenaikan Gaji Dasar (%)</b>
2016	5
2017	5
2018	5

Sumber : PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II.

“Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sejak tahun 2016 perusahaan secara rutin meningkatkan gaji dasar sebesar 5% pada setiap awal bulan Januari. Namun, pada kenyataannya masih ada karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) yang mengeluhkan tunjangan-tunjangan selain gaji dasar yang masih belum memenuhi harapan mereka”. “Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa PT. Angkasa Pura II (Persero) mengalami ketidakpuasan dalam hal kompensasi yang diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut tentu saja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain berkaca pada hasil kuesioner awal, terungkap

pula fenomena kompensasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) yang tercantum pada tabel berikut” :

**Tabel 1.3.**  
**Rentang Gaji Dasar Pegawai PT. Angkasa Pura II (Persero) tahun 2018**

No	Divisi	Rentang Jumlah Gaji Dasar
1	Divisi YanOps	Rp 632.500 –Rp 2.032.352
2	Divisi Teknik	Rp 825.000 –Rp 2.336.036
3	Divisi Adkom	Rp 825.000 –Rp 2.113.530

Sumber : PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II.

Pada tabel tersebut, masih ada ketimpangan pada gaji dasar minimal di PT. Angkasa Pura II (Persero) pada divisi YanOps. Apabila melihat deskripsi kerja dari divisi tersebut, sudah seharusnya divisi tersebut memiliki minimal gaji dasar yang sama dengan divisi yang lain karena tingkat beban kerja dan resiko kerja yang dihadapi oleh divisi tersebut. Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin maka dibutuhkan kepuasan kerja yang baik dari sehingga terciptanya hasil kerja yang baik juga bagi perusahaan, yang mana salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah dengan memberikan komitmen organisasi kepada karyawan”.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat dijadikan dasar pemikiran dalam melakukan upaya untuk meningkatkannya, maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian mendeskripsikannya dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru”**.

## 1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yakni : “bagaimana kepuasan kerja karyawan mempengaruhi komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru”.

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini bertujuan yaitu :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini berguna untuk :

- a. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan atau dijadikan pemelitan selanjutnya tentang pentingnya insentif dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi peneliti diharapkan untuk dapat meningkatkan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama menyangkut permasalahan insentif dan kepuasan kerja karyawan.



- c. Bagi pihak lain diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Secara garis besarnya penulisan ini akan dibagi kedalam enam bab, masing-masing akan dirinci dalam sub bab berikut ini:

##### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **Bab II : Telaah Pustaka dan Hipotesis**

Pada bab ini akan diuraikan tentang pengertian kepuasan kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, manfaat penilaian kepuasan kerja, pengukuran kepuasan kerja, pengertian komitmen organisasi, faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, aspek-aspek yang mempengaruhi komitmen organisasi, hipotesis dan variabel penelitian

##### **Bab III : Metode Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

##### **Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan serta kegiatan perusahaan.

#### **Bab V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini akan dibahas analisis data tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

#### **Bab VI : Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini akan dijelaskan hasil analisa kesimpulan yang ditarik dalam bentuk kesimpulan dan sekaligus memberikan saran sebagai masukan kepada perusahaan.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Kepuasan Kerja

##### 2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

“Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya”. “Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian akan termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi (Robbins & Judge, 2008)”.

“Sebuah organisasi adalah tempat berkumpulnya orang-orang yang bekerja secara bersama-sama demi mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan dari sebuah organisasi bisa berarti tujuan bagi individu organisasi ataupun tujuan secara institusional organisasi”. “Keinginan dari pencapaian tujuan tersebut tentunya dilatarbelakangi oleh beberapa hal seperti adanya sikap dan perilaku individu,

kelompok dan organisasi. Perilaku tersebut nantinya akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan, tingkat kehadiran, ataupun kepuasan kerja. Kepuasan kerja diidentikkan dengan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008). Hal ini berarti kepuasan kerja bisa dipandang sebagai akumulasi dari perasaan yang disukai ataupun tidak disukai terhadap pekerjaan (Munandar, 2009)".

"As'ad (2009) menyatakan kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Kemudian Tiffin (dalam As'ad, 2009) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan". "Sedangkan Luthans (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan persepsi seorang karyawan tentang bagaimana suatu pekerjaan dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting".

"Kepuasan kerja di dalam sebuah pekerjaan berarti suatu bentuk kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan seperti memperoleh hasil kerja, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik". "Karyawan yang menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari balas jasa, walaupun di sisi lain balas jasa itu menjadi hal yang penting. Adanya kepuasan kerja akan mempengaruhi aspek-aspek yang melingkupi kepuasan kerja itu sendiri".

### **2.1.2. Teori Kepuasan Kerja**

"Banyak teori tentang kepuasan kerja, diantaranya adalah Teori Pertentangan (*Discrepancy Theory*). Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter

pada tahun 1961, Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakannya (dalam As'ad, 2009)".

Locke (dalam Munandar, 2009) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai, yang pertama yaitu pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seorang individu dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan dan yang kedua pentingnya apa yang diinginkan bagi individu".

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Misalnya untuk seorang tenaga kerja, satu aspek dari pekerjaannya (misalnya: tata ruang kerja (*layout*) sangat penting, lebih penting dari aspek-aspek pekerjaan lain (misalnya penghargaan), maka untuk tenaga kerja tersebut tempat kerja harus difasilitasi lebih baik dari pada penghargaan (Munandar, 2009)".

Menurut Locke seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dan hasil keluarnya". Ruang yang tertata dengan baik akan menunjang kepuasan tenaga kerja yang menikmati kenyamanan dalam bekerja, tetapi tidak akan menunjang kepuasan kerja seorang tenaga kerja lain yang merasa tidak menikmati kenyamanan dalam ruangnya. Teori diatas mendasari tentang pencapaian kepuasan kerja karyawan

yang melakukan suatu pekerjaan didalam ruang kerjanya. Semakin tinggi tingkat kenyamanan dalam melakukan pekerjaan maka semakin tinggi pula orang tersebut merasakan kepuasan atas pekerjaan yang dicapainya”.

“Menurut Wexley dan Yukl (dalam As’ad, 2009) teori di dalam kepuasan kerja yang lazim digunakan terdiri dari tiga macam”:

### 1. *Discrepancy Theory*

Teori pertentangan (*discrepancy theory*) mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (Porter, dalam As’ad 2009)”. “Kemudian teori ini berkembang dengan melihat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai: pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seorang individu dengan apa yang diterima, dan pentingnya apa yang diinginkan oleh individu. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu (Locke, 1982, dalam Munandar, 2009). Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan anantara keinginan-keinginan dan hasil-hasilnya”.

### 2. *Equity Theory*

Menurut teori ini individu akan merasa puas atau tidak puas, tergantung dari apakah individu tersebut memperoleh keadilan (*equity*) atau tidak (*inequity*)

atas suatu situasi. Perasaan tersebut diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor ataupun di tempat lain. Teori ini terdiri dari tiga elemen yaitu”:

- a) *Input* yang berarti segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap karyawan.
- b) *Outcomes* adalah segala sesuatu yang berharga dan dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya.
- c) *Comparison person* yang diartikan sebagai karyawan yang akan membandingkan rasio *input-out comes* dirinya dengan input dan *outcomes* karyawan lain.

### 3. *Two Factor Theory*

“Teori ini dikembangkan oleh Herzberg yang berprinsip bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Teori ini membagi situasi yang mempengaruhi sikap seorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu”:

- a) Kelompok *satisfiers* atau *motivator*, ialah faktor-faktor yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja dimana hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan seperti: pengakuan, tanggung jawab, dan promosi. Hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.
- b) Kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factors*, adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan seperti kebijakan, Keamanan kerja, hubungan interpersonal, dan kondisi kerja. Perbaikan terhadap kondisi

atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena bukan merupakan sumber kepuasan kerja.

#### 4. Teori Proses Bertentangan (*Opponent-Process Theory*)

“Teori ini memandang kepuasan kerja dari sudut pandang yang berbeda dimana teori ini mengasumsikan bahwa kondisi emosional yang ekstrim tidak memberikan kemaslahatan (Landy dalam Munandar, 2009)”.

Teori kepuasan kerja dibedakan atas (Indrastuti, 2017:69) :

- a. Teori keseimbangan. Teori keseimbangan dikembangkan Adam yang komponennya adalah *input output comparison* person dan *equity-in-equity*. Menurut Wesley dan Yuki (1977) input adalah “*input is anything of value that an employee perceives that he contributes to his job*” input adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Seperti pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan kerja, jumlah jam kerja. “*Outcome is anything of value that the employee perceives he obtains from the job*”. (Outcome adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai), misalnya upah, keuntungan tambahan status simbol, pengenalan kembali, kesempatan untuk berprestasi). “*Comparison person maybe someone in the same organization*”. (Comparison person adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama. seorang pegawai dalam organisasi yang berbeda, atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya). Kepuasan yang dicapai karyawan tergantung dari puas atau tidak puasnya



karyawan yang merupakan perbandingan input- output dirinya dibandingkan dengan karyawan lainnya.

b. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*).

Teori Perbedaan dipelopori Proter yang berpendapat mengukur kepuasan dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (1969) menyatakan kepuasan kerja pegawai bergantung pada apa yang didapatnya dengan apa yang diharapkannya. Jika yang didapatnya lebih besar dari yang diharapkannya maka dinyatakan puas dan sebaliknya.

c. Teori pemenuhan kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*), Teori pemenuhan kebutuhan yaitu kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai.

d. Teori pandangan kelompok (*Social Reference Group Theory*), kepuasan kerja pegawai bukan bergantung pada pemenuhan kebutuhan sajatapi juga bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggapsebagai kelompok acuan.

e. Teori Dua Faktor Dari Herzberq, dikembangkan oleh Hezberq dari teori Abraham Maslow.

Faktor yang menyebabkan kepuasan adalah faktor pemeliharaan dan faktor motivasi. Faktor pemeliharaan berupa faktor *dissstisfiers*, *hygiene faktor*, *job context*, *extrinsic*, yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Faktor motivasi disebut

*satisfier, motivation, job content, intrinsic factors* meliputi dorongan prestasi, pengenalan, kemajuan, *work itself*, kesempatan berkembang dan tanggungjawab.

- f. Teori Pengharapan (*Expectancy theory*), dikembangkan oleh Victor.H. Vroom diperluas oleh Porter dan Lowler, Keith Davis (1985), mengemukakan bahwa “*Vroom explain that motivation is a product of how much one wants something and one's estimate of the probability that a certain will leadtoit*”. (motivation merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntutnya

### 2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

“Pendapat yang dikemukakan oleh Ghiseli dan Brown (dalam As’ad, 2009) mengemukakan adanya lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja”:

a. Kedudukan (posisi)

“Mayoritas manusia menganggap adanya individu yang bekerja di sebuah perusahaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada bekerja di tingkat yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan tingkat pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja”.

b. Pangkat (golongan)

“Pekerjaan yang mendasarkan adanya tingkatan dalam golongan membuat pekerjaan tersebut memiliki kedudukan-kedudukan tertentu didalamnya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyak akan dianggap sebagai

kenaikan pangkat, dan kebanggan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya”.

c. Umur

Adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Karyawan yang berada pada umur 25-34 tahun dan umur 40 hingga 60 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan”.

d. Penjaminan Finansial dan Jaminan Sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial mayoritas berpengaruh pada kepuasan kerja”.

e. Mutu Pengawasan

“Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam meningkatkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan ke bawahan”.

“Luthan (dalam Tella, Yeni, dan Popoola, 2008) menambahkan bahwa ada tiga faktor penting untuk kepuasan kerja, yaitu”:

- a. Kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi pekerjaan. Karena itu tidak dapat dilihat, itu hanya dapat disimpulkan.
- b. Kepuasan kerja sering ditentukan oleh seberapa baik hasil memenuhi atau melebihi harapan. Misalnya jika organisasi peserta merasa bahwa mereka bekerja jauh lebih sulit daripada yang lain di departemen tetapi menerima imbalan yang lebih sedikit mereka mungkin akan memiliki sikap negative

terhadap pekerjaan, bos dan atau rekan kerja. Di sisi lain, jika mereka merasa mereka diperlakukan dengan sangat baik dan dibayar secara adil, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap pekerjaan.

- c. Kepuasan kerja mewakili beberapa sikap terkait yang merupakan karakteristik yang paling penting dari pekerjaan tentang yang orang memiliki respon yang efektif.

“Dalam Nursalam (2009) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu”:

1. Motivasi

Rowland (1997) menyatakan fungsi manager meningkatkan kepuasan kerja staf didasarkan pada faktor motivasi yang meliputi: keinginan untuk peningkatan percaya bahwa gaji yang diterima sudah mencukupi, memiliki kemampuan pengetahuan, ketrampilan dan nilai-nilai yang diperlukan, umpan balik, kesempatan untuk mencoba, instrumen penampilan untuk promosi, kerjasama dan peningkat penghasilan”.

“Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku seseorang. Motivasi adalah subjek yang membingungkan, karena motif tidak dapat diamati atau diukur secara langsung tetapi harus disimpulkan dari perilaku seseorang yang tampak ( Handoko, 2008). Kebutuhan seseorang untuk mencapai prestasi merupakan kunci dalam suatu motivasi dan kepuasan kerja. Jika seseorang bekerja, maka kebutuhan pencapaian prestasi tersebut berubah sebagai dampak dari beberapa faktor dalam organisasi: program pelatihan, pembagian dan jenis tugas yang diberikan, tipe supervisi yang dilakukan perubahan pola motivasi dan faktor lain”.

“Seseorang memilih suatu perkaryaannya didasarkan pada kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki. Motivasi akan menjadi masalah apabila kemampuan yang dimiliki tidak dimanfaatkan dan dikembangkan dalam melaksanakan tugasnya. Motivasi seseorang akan timbul apabila mereka diberikan kesempatan untuk mencoba dan mendapat umpan balik dari hasil yang diberikan. Oleh karena itu, penghargaan psikis sangat diperlukan agar seseorang merasa dihargai dan diperhatikan serta dibimbing bila melakukan suatu kesalahan”.

## 2. Lingkungan

Faktor lingkungan memegang peranan penting dalam mendukung motivasi kerja untuk pencapaian kepuasan kerja yang meliputi: komunikasi, potensial pertumbuhan, kebijaksanaan individu, upah/gaji, kondisi kerja yang kondusif”.

## 3. Peran Manajer

Peran dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur yang timbul karena suatu jabatan tertentu, kepribadian seseorang juga amat mempengaruhi bagaimana peran harus dijalankan. Peran timbul karena seorang manajer memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Dia mempunyai lingkungan yang setiap saat perlu berinteraksi dengan beraneka ragam perbedaan yang ada di lingkungan sekitarnya tetapi perannya harus dimainkan dengan tidak membuat perbedaan antara satu dengan yang lain ( Thoha, 2008 )”.

“Kepuasan kerja staf dapat juga dilihat dari terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikis, dimana kebutuhan psikis tersebut dapat terpenuhi melalui peran manajer dalam memperlakukan stafnya. Hal ini perlu ditanamkan kepada manajer agar

diciptakan suatu keterbukaan dan memberikan kesempatan kepada staf untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya. Ada dua belas kunci utama dalam kepuasan kerja, yaitu: input, hubungan manajer dan staf, disiplin kerja, lingkungan tempat kerja, istirahat dan makan yang cukup, diskriminasi, kepuasan kerja, penghargaan penampilan, klarifikasi kebijakan, mendapatkan kesempatan, pengambil keputusan dan peran manajer (Nursalam, 2009)".

Di sisi lain pendapat berbeda dikemukakan oleh Munandar (2009) yang menyatakan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja terdiri dari:

#### 1. Ciri-ciri instrinsik pekerjaan

Menurut Locke (dalam Munandar, 2009) ciri-ciri intrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja adalah:

- a) Keragaman keterampilan. Ragam keterampilan memiliki banyak hal yang bisa diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Semakin banyak ragam yang digunakan, maka semakin kurangnya tingkat kebosanan dalam pekerjaan.
- b) Jati diri tugas. Faktor ini menjelaskan bahwa sejauh mana sebuah tugas menjadi bagian keseluruhan yang berarti. Tugas dirasakan menjadi bagian dari pekerjaan yang lebih besar dan dirasakan tidak merupakan satu kelengkapan tersendiri akan menimbulkan rasa tidak yakin.
- c) Tugas yang penting (*task identity*). Dalam pelaksanaan sebuah tugas, tugas yang menjadi hal yang diprioritaskan akan mencapai kepuasan kerja.
- d) Otonomi. Apabila kita ditempatkan pada suatu pekerjaan yang memberikan kita kebebasan dalam melaksanakan tugas serta adanya

kemampuan untuk mengambil keputusan akan lebih menimbulkan kepuasan.

- e) Pemberian balikan pada pekerjaan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

## 2. Penyeliaan

“Locke (dalam Munandar, 2009) memberikan kerangka kerja teoritis untuk memahami kepuasan kerja karyawan dengan penyeliaan, dimana hubungan atasan-bawahan yang terdiri dari hubungan fungsional dan keseluruhan (*entity*). Hubungan fungsional memberikan gambaran sejauh mana penyelia mampu membantu karyawan untuk dapat memuaskan nilai-nilai penting bagi karyawan. Hubungan keseluruhan berdasar pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai serupa”.

## 3. Gaji, Penghasilan, Imbalan yang Dirasakan Adil (*Equitable Reward*)

Singel dan Lane (dalam Munandar, 2009) memberikan kesimpulan beberapa ahli yang menyimpulkan kembali hasil-hasil dari penelitian pentingnya gaji sebagai penentu dalam kepuasan kerja yaitu merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji mampu memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan.

## 4. Rekan-Rekan Sejawat yang Menunjang

Dalam sebuah kelompok kerja dimana para pekerja harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan kerja ditumbulkan dari kebutuhan-kebutuhan tinggi mereka yang mampu dipenuhi, serta mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka.

Hariadja (dalam Septyawati, 2010) menyebutkan faktor-faktor yang berpengaruh kepuasan kerja seorang karyawan yaitu:

- a) Gaji yaitu bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja.
- b) Pekerjaan itu sendiri yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang.
- c) Rekan kerja yaitu teman-teman yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- d) Promosi yaitu kemungkinan seseorang mampu berkembang melalui kenaikan jabatan.
- e) Atasan yaitu seseorang yang senantiasa member perintah atau penunjuk dalam pelaksanaan kerja.

#### **2.1.4. Dimensi Kepuasan Kerja**

Menurut Smith, 1990 dalam Luthans, 2008 terdapat lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- a. Pekerjaan itu sendiri, yaitu bagaimana memberikan tugas-tugas yang menarik untuk karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menrima tanggung jawab.
- b. Rekan kerja, yaitu rekan kerja memiliki kecakapan secara teknis dan mudan untuk bekerjasama atau mendukung secara social. Rekan kerja yang bersahabat dan kooperatif akan memberikan kepuasan kerja kepada karyawan karena merasa *enjoy* dalam bekerja
- c. Gaji, yaitu gaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi secara lebih luas juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan.



- d. Kesempatan promosi, yaitu kesempatan untuk memperoleh jabatan yang lebih tinggi atau pengembangan karir
- e. Supervise, yaitu kemampuan atasan dalam memberikan bimbingan teknis pekerjaan dan sikap

Kepuasan kerja akan memberikan efek terhadap beberapa aspek, yaitu: kepuasan kerja, kemangkiran dan keterlambatan, pindah kerja, komitmen terhadap organisasi. Individu yang merasa puas akan pekerjaan na otomatis akan meningkatkan produktifitasnya dalam bekerja, baik itu ketepatan dalam kehadiran jam kerja, komitmen utuk tetap mempertahankan pekerjaan di perusahaan tersebut sehingga termotivasi untuk tidak pindah kerja (Hasibuan, 2001)”.

## **2.2. Komitmen Organisasi**

### **2.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi**

“Komitmen organisasi yang tinggi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, karena dengan terciptanya komitmen yang tinggi akan mempengaruhi iklim kerja yang profesional. Berbicara mengenai komitmen organisasi tidak bias dilepaskan dari sebuah istilah loyalitas yang sering mengikuti kata komitmen, pemahaman demikian membuat istilah loyalitas dan komitmen mengandung makna yang confuse. Loyalitas disini secara sempit diartikan sebagai berapa lama karyawan bekerja dalam perusahaan atau sejauh mana mereka tunduk pada perintah atasan tanpa melihat kualitas kontribusi terhadap perusahaan. Muncul suatu fenomena di Indonesia seseorang agar dinilai loyal para karyawan akan tunduk pada atasan walaupun bukan dalam konteks hubungan kerja (Alwi, 2010:93)”.

Menurut Dessler (2012:67) Komitmen organisasi didefinisikan sebagai kekuatan identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi. Komitmen yang tinggi dicirikan dengan tiga hal, yaitu : kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen nampak dalam tiga bentuk sikap yang terpisah tapi saling berhubungan erat, pertama identifikasi dengan misi organisasi, kedua keterlibatan secara psikologis dengan tugas-tugas organisasi dan yang terakhir loyalitas serta keterikatan dengan organisasi”.

Luthans (2012:249) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah : Sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan”.

“Komitmen organisasional (*organizational commitment*), didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen norganisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. (Robbins, 2012:87)”.

“Menurut Wibowo (2016:431) komitmen organisasional adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari

organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi”.

Menurut Sopiah (2008:155) komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi”.

Pengertian lain tentang komitmen organisasi oleh Alwi (2010:96) dijelaskan bahwaannya komitmen diartikan sebagai sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya-upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan perusahaan. Lebih lanjut dijelaskan komitmen adalah bentuk loyalitas yang lebih konkrit yang dapat dilihat dari sejauh mana karyawan mencurahkan perhatian, gagasan, dan tanggung jawabnya dalam upaya mencapai tujuan perusahaan”. “Komitmen Organisasi mencakup pengertian adanya suatu hubungan tukar menukar antara individu dengan organisasi kerja. Individu mengikatkan dirinya dengan organisasi tempatnya bekerja sebagai balasan atas gaji dan imbalan lain yang diterimanya dari organisasi kerja yang bersangkutan, komitmen organisasi yang timbul bukan sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu mengabdikan darma baktinya demi keberhasilan organisasi yang bersangkutan. Komitmen Organisasi dapat didefinisikan melalui dua pendekatan, yaitu” :

a. *Behavioral Commitment* adalah memandang komitmen organisasi sebagai perilaku bahwa karyawan memiliki komitmen organisasi bila karyawan memutuskan untuk terikat dengan organisasi.

b. *Attitudinal Commitment* memandang komitmen organisasi sebagai sikap. Karyawan mengadakan identifikasi dengan tujuan dan nilai-nilai suatu organisasi kerja dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi guna memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang komitmen organisasi dapat disimpulkan bahwa komitmen adalah sikap karyawan untuk tetap terlibat secara utuh disuatu organisasi dan memiliki keterikatan yang tinggi dalam pencapaian misi, visi dan nilai-nilai yang ada di organisasi”.

### **2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Melihat perkembangan perusahaan dan strategi-strategi pada tingkat korporat, persoalan komitmen yang bagaimana yang dibutuhkan oleh perusahaan, untuk memilih apakah loyalitas atau komitmen yang didahulukan, yang penting adalah bagaimana membangun loyalitas berdasarkan komitmen”. “Faktor komitmen dalam organisasi menjadi satu hal yang dipandang penting karena karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan memiliki sikap yang profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah disepakati dalam sebuah organisasi. Komitmen yang kuat terhadap organisasi dalam wujud misi, visi dan tujuan perusahaan dapat diciptakan dengan bantuan memberikan penjelasan segala sesuatu yang telah ditargetkan oleh organisasi yang meliputi produk, hubungan nasabah dengan perusahaan dan pendidikan bagi karyawan”.

“Menurut Alwi (2010:98) komitmen adalah suatu bentuk loyalitas yang lebih konkrit yang dapat dilihat dari sejauh mana karyawan mencurahkan perhatian, gagasan dan tanggung jawabnya dalam upaya perusahaan mencapai

tujuan. Menurut Alwi (2010:99) hasil penelitian yang dilakukan terhadap 165 responden dari berbagai perusahaan di Indonesia menunjukkan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kejujuran dalam pekerjaan, perhatian dan kepedulian terhadap karyawan dan kepercayaan terhadap karyawan”.

Tinggi rendahnya komitmen organisasi menurut Dessler (2010:68) dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. nilai-nilai kemanusiaan ; dasar utama membangun komitmen karyawan adalah kesungguhan dari perusahaan untuk memprioritaskan nilai-nilai kemanusiaan. Perusahaan berasumsi bahwa karyawan merupakan aset penting sehingga kesejahteraan karyawan penting untuk diperhatikan.
- b. komunikasi dua arah yang komprehensif ; komitmen dibangun atas dasar kepercayaan untuk menghasilkan suatu bentuk rasa saling percaya diperlukan komunikasi dua arah.
- c. rasa kebersamaan dan keakraban ; faktor ini menciptakan rasa senasib sepenanggungan yang pada tahap selanjutnya memberi kontribusi pada komitmen karyawan terhadap perusahaan.
- d. visi dan misi organisasi ; adanya visi dan misi yang jelas pada sebuah organisasi akan memudahkan setiap karyawan dalam bekerja pada akhirnya dalam setiap aktivitas kerjanya karyawan senantiasa bekerja berdasarkan apa yang menjadi tujuan organisasi.
- e. nilai sebagai dasar perekrutan ; aspek ini penting untuk mengetahui kualitas dan nilai-nilai personal karena dapat menjadi petunjuk kesesuaian antara nilai-nilai personal dengan nilai-nilai organisasi.

Robbins (2012:48) mengemukakan ciri-ciri individu dengan komitmen organisasi yang tinggi dengan ditunjukkan tingginya tingkat loyalitas dan dedikasi karyawan terhadap organisasinya. Karyawan akan melakukan segala cara agar organisasi mampu mencapai kesuksesan. Komitmen seseorang dikatakan tinggi atau rendah juga dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu :

- a. faktor personal, pada kategori ini hal-hal yang berkaitan dengan kondisi individu sangat mempengaruhi tingkat komitmen individu. Karyawan yang bekerja lebih lama dan tua tingkat komitmennya lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang belum lama bekerja dan usianya masih muda. Jenis

kelamin juga mempengaruhi komitmen seseorang terhadap organisasi, karyawan perempuan cenderung lebih komit terhadap organisasi dibandingkan dengan karyawan laki-laki. Pendidikan karyawan yang lebih rendah komitmennya lebih tinggi dari karyawan yang berpendidikan tinggi.

- b. karakteristik peran, komitmen karyawan pada kategori ini lebih tinggi tingkat komitmennya pada karyawan yang jobnya diperkaya, rendah tingkat ambiguitasnya maupun konflik yang kemungkinan timbul.
- c. karakteristik struktur, komitmen karyawan akan tinggi pada karyawan yang berada dalam organisasi yang desentralis dimana organisasi lebih melibatkan karyawan dalam setiap pengambilan keputusan.
- d. pengalaman kerja, pengalaman kerja yang menyenangkan seperti sikap positif antara kelompok kerja akan menimbulkan komitmen yang tinggi pada karyawan.

“Menurut Steers (dalam Dessler 2012:90), komitmen organisasi dapat dilihat dari 3 faktor, yaitu”:

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi,
2. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi,
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kenaggitaan organisasi

“Melihat beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dapat disimpulkan beberapa hal yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu nilai-nilai yang tercermin dalam budaya organisasi yang merupakan landasan utama dalam membangun komitmen karyawan dimana perusahaan memiliki asumsi bahwa karyawan merupakan aset utama untuk mengembangkan perusahaan”.

### **2.2.3. Aspek-aspek Komitmen Organisasi**

Meyer ,Allen, dan Smith dalam Spector(1998) dalam Sopiah, (2008:157) mengemukakan bahwa ada tiga komponen komitmen organisasional, yaitu:

1. Komitmen efektif (*Affective Commitment*) terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.
2. Komitmen kontinuitas (*continuance comimitment*) muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.
3. Komitmen normatif (*normative commitment*) timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan

Tampaknya, ada suatu hubungan positif antara komitmen organisasional dan produktifitas kerja, tetapi hubungan tersebut sangat sederhana. Seperti halnya keterlibatan pekerjaan, bukti penelitian menunjukkan hubungan –negatif antara komitmen organisasional dengan ketidakhadiran maupun perputaran karyawan. Pada umumnya, tampak bahwa komitmen efektif memiliki hubungan yang lebih erat dengan hasil-hasil organisasional seperti kinerja dan perputaran karyawan dibandingkan dengan dua dimensi komitmen lain. Satu penelitian menemukan bahwa komitmen efektif adalah pemerediksi berbagai hasil (persepsi karakteristik tugas, kepuasan karier, niat untuk pergi) dalam 72 persen kasus, dibandingkan dengan hanya 36 persen untuk komitmen normatif dan 7 persen untuk komitmen berkelanjutan. Hasil-hasil yang lemah untuk komitmen berkelanjutan adalah masuk akal karena hal ini sebenarnya bukan merupakan sebuah komitmen yang

kuat. Dibandingkan kesetiaan (komitmen efektif) atau kewajiban (komitmen normatif) untuk seorang pemberi kerja, sebuah komitmen berkelanjutan mendeskripsikan seorang karyawan yang "Terikat" dengan seorang pemberi kerja hanya karena tidak ada hal lain yang lebih baik (Robbins, 2012:89)".

### **2.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi**

Banyak teori yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan, akan terlihat dari hasil kerja karyawan begitu juga dengan komitmen kerja karyawan akan sangat membawa pengaruh terhadap hasil kerja karyawan (Stephen Robbins, 2012). Ketiga faktor ini tentunya sangat membawa pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajemen. ini dibuktikan dengan beberapa penelitian empiris antara lain yang dilakukan oleh Michael Richi (2000) dan al-Badayneh et al., (2000) yang menyatakan terdapat hubungan yang moderat antar kepuasan kerja perawat dengan kinerja pada rumah sakit di Jordania dan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rumah sakit pemerintah dan swasta".

Mathis (2006:99) menjelaskan bahwa orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan orang-orang yang berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan kerja sangat penting di lingkungan organisasi karena memiliki hubungan dengan perilaku karyawan terhadap organisasi dan lingkungan. Kepuasan kerja dapat mendorong untuk terciptanya komitmen organisasional".

### **2.4. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :



No.	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Didik Prasetyo Utomo (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Di CV.Barutama Samarinda	Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi Karyawan	Hasil uji normalitas menunjukkan normal ( $P > 0.05$ ) yaitu $P = 0.245$ untuk komitmen dan kepuasan kerja $p = 0.253$ . Dan hipotesis analisis menggunakan kolerasi <i>product moment</i> dengan angka ( $r$ ) sebesar $-0.569$ , $p$ sebesar $-0.000$ . dapat di simpulkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi yang signifikan di CV. Barutama Samarinda
2.	Mersi (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (studi pada PT. Sinar Sosro Yogyakarta)	Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel komitmen organisasional karyawan PT. Sinar Sosro Yogyakarta, dengan koefisien sebesar $0,676$ atau $67,6\%$ dan signifikan pada $0,000$ . Hasil lain dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil rata-rata tingkat kepuasan kerja adalah $3,65$ atau berada pada interval $3,41-4,20$ sehingga masuk dalam interval tinggi (puas) sedangkan hasil analisis tingkat komitmen

				organisasi karyawan PT. Sinar Sosro Yogyakarta menunjukkan hasil 2,97 atau berada di interval 2,61-3,40 sehingga masuk dalam interval sedang (tidak tinggi dan tidak rendah).
3.	Anggi Wulan Lestari (2015)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen Organisasional PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado	Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi	kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan adalah: (1) Hasil presentase variabel dengan menyebarkan keusioner dari tanggapan responden menyatakan bahwa merasa setuju terhadap kepuasan kerja yang dilaksanakan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk area Manado. Hal ini ditunjukkan dari diperolehnya skor dengan presentase tertinggi. (2) Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Manado dikatakan tinggi, ditunjukkan dari hasil koefisien determinasi dimana faktor lain hanya sebesar 2,97% berpengaruh terhadap komitmen organisasional. (3) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Bank

				Mandiri (Persero). Pengaruh positif yang dihasilkan berarti bahwa semakin karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka komitmen organisasional akan lebih meningkat.
--	--	--	--	---

### 2.5. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



### 2.6. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut "Diduga kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Beralamat di Jalan Perhubungan Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru, Riau.

#### 3.2. Operasional Variabel

Dalam hal ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

- a. Kepuasan kerja (X) sebagai variabel bebas
- b. Komitmen Organisasi (Y) sebagai variabel terikat

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2008: 193)	a. Menyenangi pekerjaannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang diberikan</li> <li>• Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar</li> </ul>	Ordinal
	b. Mencintai pekerjaannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja</li> <li>• Karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan</li> </ul>	
	c. Moral Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan</li> <li>• Karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan</li> </ul>	

	<p>d. Kedisiplinan</p> <p>e. Prestasi kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan selalu menyelesaikan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif</li> <li>• Karyawan diberikan gaji yang sesuai dengan jabatan</li> <li>• Karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik</li> <li>• Karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja</li> </ul>	
<p>Komitmen organisasional adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Wibowo, 2016:431)</p>	<p>a. Komitmen afektif</p> <p>b. Komitmen <i>continuance</i></p> <p>c. Komitmen normatif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merasa ikut memiliki perusahaan</li> <li>• Terikat secara emosional dengan perusahaan</li> <li>• Merasa menjadi bagian dari perusahaan</li> <li>• Menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan</li> <li>• Mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan</li> <li>• Bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan</li> <li>• Merasa adanya suatu kewajiban atau tugas</li> <li>• Memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan</li> <li>• Memiliki tanggung jawab dalam bekerja</li> </ul>	

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Data ini terdiri dari :

- Data primer, yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari responden yang terdiri dari identitas responden dan juga hasil tanggapan responden

tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru

- b. Data sekunder, yaitu data-data yang penulis peroleh dari buku-buku, laporan-laporan dan lain sebagainya yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang terkait dalam pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
- b. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan dan selanjutnya menyebarkannya kepada responden dalam penelitian ini. Adapun angket yang disusun disesuaikan dengan indikator penelitian yaitu tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

### **3.5. Populasi dan Sampel**

Populasi diartikan sebagai kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu yang berjumlah karyawannya 272 orang. Dengan banyaknya jumlah populasi maka peneliti batasi penelitian ini dengan fokus pada

bagian dinas pelayanan bandara dengan jumlah karyawan sebanyak 37 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode purposive sampling, yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian.

### 3.6. Analisis Data

Dalam menganalisis data, terhadap data yang dikumpulkan penulis menggunakan :

#### a. Metode Deskriptif

Metode deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data yang didapat dari responden dan dilakukan pengolahan data. Kemudian ditabulasikan dan dianalisis, selanjutnya diuraikan dan dihitung dengan keadaan sebenarnya untuk mendapatkan kesimpulan.

#### b. Regresi linier sederhana

Kemudian dilanjutkan untuk menganalisa pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dengan bantuan statistik parametrik yaitu regresi sederhana. Adapun rumus dari regresi tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Komitmen Organisasi

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

$x$  = Kepuasan Kerja

$\varepsilon$  = Epsilon (variabel pengganggu)

c. Menentukan koefisien korelasi ( $r$ ).

Untuk melihat kuat lemahnya pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

d. Menentukan koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel terikat ( $Y$ ) dapat berpengaruh dengan variabel bebas ( $X$ ).

e. Melakukan uji  $t$

Uji  $t$  yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel bebas (kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (komitmen organisasi). Uji  $t$  akan membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel, jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, tapi jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Untuk melakukan analisis data secara kuantitatif, maka nilai ordinal(kualitatif). Untuk ini digunakan skor yang berpedoman pada skala Likert berikut :

- Sangat baik : bobot/ nilai = 5
- Baik : bobot/nilai = 4
- Cukup : bobot/ nilai = 3
- Kurang baik : bobot/nilai = 2



- Sangat tidak baik : bobot/ nilai = 1

Untuk memudahkan dan memberikan hasil secara akurat dan pasti maka dalam melakukan pengujian statistik tersebut menggunakan program komputer SPSS (*Statistic for Product and Service Sollutions*) untuk mencari pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Angkasa Pura II (Persero), selanjutnya disebut “Angkasa Pura II” atau Perusahaan” merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984”.

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero)”.

“Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki

dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai Perusahaan dan kepercayaan masyarakat”.

Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya”.

Angkasa Pura II telah mengelola 14 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Banyuwangi (Jawa Timur)”.

“Sebagai Badan Usaha Milik Negara, Angkasa Pura II selalu melaksanakan kewajiban untuk membayar dividen kepada negara selaku pemegang saham. Angkasa Pura II juga senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa bandara, menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program Corporate Social Responsibility”.

## 4.2 Visi dan Misi Perusahaan

### a. Visi Perusahaan

*The best smart connected airport operator in the region* memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura II menjadi bandara yang terhubung ke banyak rute atau tujuan baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan status masing-masing bandara (bandara domestik/internasional)”. “Connecting time dan connecting process baik untuk penumpang maupun barang harus bisa berjalan dengan mudah dan tanpa sekat. Bandara-bandara APII juga sepenuhnya menjadi bandara yang pintar (smart) dengan memanfaatkan teknologi modern. Region yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang”.

### b. Misi Perusahaan

- 1) Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama
- 2) Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun negara
- 3) Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern
- 4) Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan

- 5) Menjadi BUMN pilihan dan memaksimalkan potensi dari setiap karyawan perusahaan
- 6) Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan

#### **4.3 Struktur Organisasi**

Adapun Uraian Tugas (*Job Description*) setiap bidang divisi pada PT Angkasa Pura II (Persero) Pekanbaru adalah sebagai berikut:

##### **1. General Manager**

General Manager berperan sebagai manajemen puncak di PT. Angkasa Pura II (Persero) Pekanbaru, yang berfungsi sebagai berikut:

- a. penyiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pelayanan organisasi keselamatan lalu lintas udara,
- b. penyiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan operasional Bandara,
- c. penyiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan komersil,
- d. penyiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pemilihan fasilitas tehnik elektronik dan listrik,
- e. penyiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan administrasi,
- f. penyiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan keuangan dan perlengkapan.

##### **2. Divisi Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara (LLU)**

Divisi Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara (LLU) bertugas:

- a. menyiapkan dan melakukan Kegiatan *Aerodrome* dan *Approach Control* (*terminal control area*),
- b. menyiapkan dan melaksanakan *Areal control*,

- c. menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan bantuan operasi penerbangan (penerbangan *aeronautika*).

“Divisi ini berfungsi sesuai dengan tugas yang ditetapkan. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, divisi pelayanan operasi lalu lintas udara ini dibantu oleh beberapa dinas yaitu”:

- 1) Dinas Pelayanan Terminal, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengendalian dan pengawasan operasi lalu lintas udara di Bandara Polonia Medan dan wilayah udara sekitarnya, di wilayah udara terminal *control area*, di wilayah udara pendekatan termasuk *control zone*,
- 2) Dinas Pelayanan *Areal Control* (ACC), yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan pengendalian dan pengawasan operasi keselamatan lalu lintas udara di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya,
- 3) Dinas Pelayanan Bantuan Operasi Penerbangan/Penerbangan Aeronotika (BOP/RANGTIKA), yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengiriman dan penerimaan berita-berita penerbangan melalui hubungan antar stasiun komunikasi penerbangan serta melakukan kegiatan pengolahan, pengumpulan, penyampaian dan penyebaran informasi penerbangan.

### 3. Divisi Pelayanan Operasi Bandara

“Divisi pelayanan Operasi Bandara mempunyai tugas”:

- a. menyiapkan dan melakukan kegiatan pelayanan bandar udara,
- b. menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran,

- c. menyiapkan dan melaksanakan pengamanan bandar udara.

“Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, divisi pelayanan udara mempunyai fungsi penyiapan dan pelaksanaan operasi sesuai dengan tugas yang dimiliki. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, divisi pelayanan operasi udara dibantu oleh beberapa dinas yang bertanggung jawab kepadanya, yaitu”:

- 1) Dinas Pelayanan Bandar Udara, yang mempunyai tugas melaksanakan pengaturan pelayanan disisi udara (*airside*), pengaturan layanan di terminal dan fasilitasnya, sisi darat, pelayanan penerangan dan komunikasi umum yang berhubungan dengan penerbangan dan pariwisata untuk pemakai jasa bandar udara, pengurusan perizinan masuk/pas bandara serta sistem informasi operasional bandar udara,
- 2) Dinas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK), yang mempunyai tugas melaksanakan pemberian pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran serta penanggulangan keadaan gawat darurat medis dilingkungan kerja bandar udara sekitarnya,
- 3) Dinas Pengamanan Bandar udara, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengamanan di lingkungan kerja Bandar udara.

#### **4. Divisi Teknik Elektronika dan Listrik**

“Divisi teknik Elektronika dan Listrik mempunyai tugas”:

- a. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas teknik elektronika,
- b. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas navigasi udara dan radar,

- c. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas teknik listrik,
- d. membantu pelaksanaan pembangunan fasilitas teknik elektronika dan listrik sesuai pelimpahan kewenangan yang diberikan direksi.

“Untuk melaksanakan tugasnya, Divisi Teknik Elektronika dan Listrik dibantu oleh beberapa dinas yaitu”:

- 1) Dinas Telekomunikasi dan Teknik Elektronika Bandara, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas telekomunikasi penerbangan, elektronika dan pelaporan fasilitas telekomunikasi penerbangan, elektronika bandar udara dan komputer,
- 2) Dinas Teknik Navigasi Udara dan Radar, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas navigasi udara dan radar,
- 3) Dinas Teknik Listrik, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas listrik.

#### **5. Divisi Teknik Umum dan Peralatan**

“Divisi Teknik Umum dan peralatan mempunyai tugas”:

- a. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengoperasian dan pelaporan fasilitas bangunan,
- b. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengoperasian dan pelaporan fasilitas landasan dan lingkungan bandar udara,
- c. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengoperasian dan pelaporan fasilitas teknik, mekanikal dan peralatan,



- d. membantu pelaksanaan pembangunan fasilitas teknik umum dan peralatan sesuai pelimpahan wewenang yang diberikan direksi.

“Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, divisi teknik umum dan peralatan mempunyai fungsi menyiapkan dan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas yang menjadi wewenang dan tanggung jawab”. “Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Divisi Teknik Umum dan Peralatan dibantu oleh tiga dinas yaitu”:

- 1) Dinas Teknik Bangunan, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas bangunan terminal, bangunan operasional dan bangunan umum,
- 2) Dinas Teknik Landasan dan Tata Lingkungan, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas landasan dan lingkungan bandar udara,
- 3) Dinas Teknik Mekanikal dan Peralatan, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas mekanikal peralatan.

#### **6. Divisi Administrasi dan Komersil**

“Divisi Administrasi dan Komersil mempunyai Tugas”

- a. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengelolaan usaha komersil,
- b. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengelolaan keuangan,
- c. menyiapkan dan melakukan kegiatan akuntansi,
- d. menyiapkan dan melakukan kegiatan pengelolaan perlengkapan,
- e. menyiapkan dan melakukan kegiatan administrasi kepegawaian, ketatausahaan dan umum.

“Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Divisi Administrasi dan Komersil dibantu oleh beberapa dinas, yaitu”:

- 1) Dinas Komersil, mempunyai tugas menyiapkan pengembangan dan melaksanakan kegiatan komersil yang meliputi pengumpulan data dan produksi, perhitungan dan pembuatan surat tagihan untuk jasa-jasa aeronautika dan jasa non penerbangan maupun usaha-usaha lain yang mempunyai hubungan usaha-usaha kebandar udaraan,
- 2) Dinas Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan administrasi keuangan dan anggaran,
- 3) Dinas Akuntansi, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan akuntansi,
- 4) Dinas Perlengkapan, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengadaan pergudangan dan administrasi perlengkapan,
- 5) Dinas Kegawaian dan Umum, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan Administrasi kepegawaian, kesejahteraan, dan pelayanan kesehatan pegawai, kegiatan ketatausahaan, kerumahtanggaan, penyelenggaraan informatika, manajerial dan pengolahan data serta pentiapan ikatan kerja.

#### **7. Kelompok Petugas Operasi (*officer in charge*)**

“Kelompok petugas operasi terdiri dari sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang setingkat kepala divisi yang merupakan pelaksanaan non struktural dalam menanggulangi permasalahan operasional tingkat pertama di Bandar udara, berfungsi secara bergantian mengkoordinir kegiatan tersebut”. “Dalam melaksanakan tugasnya kelompok petugas operasi bertanggung jawab kepada

General manager. Susunan struktur organisasi PT Angkasa Pura II (Persero)

Bandara Pekanbaru dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut “:



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

#### 4.4. Aktivitas Perusahaan

“Memaksimalkan pelayanan terbaik melalui penyediaan beragam pelayanan jasa penunjang bandar udara yang moderen dengan ditunjang fasilitas berteknologi tinggi adalah komitmen PT. Angkasa Pura II untuk mewujudkan kenyamanan bagi pengguna jasa selama berada dilingkungan bandara”. “PT Angkasa Pura II mengusahakan pelayanan jasa yang menunjang bisnis jasa kebandarudaraan. Pelayanan jasa terkait bandara udara disediakan oleh PT Angkasa Pura II bertujuan untuk mendukung terciptanya aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna jasa bandara selama berada dikawasan bandara. Pelayanan jasa terkait bandara udara tersebut diantaranya”:

- a. Penyewaan ruangan.
- b. Gudang.
- c. Lahan dan fasilitas lainnya.
- d. Kegiatan konsesional.
- e. Parkir kendaraan. Pas bandara.
- f. Penyediaan lahan untuk bangunan.

“Pelayanan penunjang lainnya yang juga diupayakan oleh PT. Angkasa Pura II antara lain”:

- a. Pelayanan operasi bandara.
- b. Pelayanan penerbangan haji.
- c. Pelayanan tenaga kerja indonesia.
- d. Pelayanan kargo.

- e. Pelayanan keamanan dan keselamatan bandara.
- f. Pelayanan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran (PKP-PK)
- g. Pelayanan penanggulangan gawat darurat.

“Penambahan dan perbaikan fasilitas negara yang dilakukan oleh perusahaan diantaranya adalah penambahan dan perbaikan kursi tunggu penumpang, garbarata, toilet, troli bagasi, konter *check in*, konter pemeriksaan, fasilitas tempat ibadah seperti mushola dan sejumlah fasilitas pendukung lainnya”.  
“Terkait dengan pengembangan kawasan terminal, PT Angkasa Pura II melakukan penambahan kapasitas bandara diantaranya penambahan ruang yang mampu menampung peningkatan jumlah penumpang serta penataan ruangan yang memperlancar proses pemeriksaan dan memudahkan pengurusan administrasi penumpang”.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

“Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuisioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan para karyawan yang bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru”. “Sebelum melakukan analisis terhadap pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan pada perusahaan tersebut, maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup mengenai umur responden tingkat pendidikan dan masa kerja karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini”.

#### 5.2 Identitas Responden

“Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah karyawan yang bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yang berjumlah 37 orang. Berikut ini uraian tentang identitas responden yang terdiri dari tingkat umur, tingkat pendidikan dan masa kerja karyawan”.

##### 5.2.1 Tingkat Umur

“Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada komitmen organisasi”. “Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi komitmen organisasi, tingkat ketelitian dalam bekerja,

konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain”. “Adapaun tingkat umur karyawan yang bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini”:

**Tabel 5.1.**  
**Tingkat umur responden pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang**  
**Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

<b>Klasifikasi</b> <b>Tingkat umur</b>	<b>Frekuensi</b> <b>(orang)</b>	<b>Persentase</b> <b>(%)</b>
20-29	1	2.8
30-39	16	43.2
40-49	12	32.4
Diatas 50	8	21.6
Jumlah	37	100

Sumber : Data Olahan

“Berdasarkan tabel 5.1. di atas dapat diketahui tingkat umur responden yang merupakan karyawan yang bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, yaitu hanya 1 orang atau sebesar 2.8% merupakan karyawan yang berumur 20 - 29 tahun, sedangkan sebanyak 16 orang atau sebesar 43.2% merupakan karyawan yang berumur 30 – 39 tahun, kemudian sebanyak 12 orang atau sebesar 32.4% merupakan karyawan yang berumur 40 - 49 tahun dan sebanyak 8 orang atau sebesar 21.6% merupakan karyawan yang berumur diatas 50 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah karyawan yang berumur 30 – 39 tahun”.

“Tingkat umur sangat menentukan kepuasan seseorang dan umur yang dianggap kepuasan adalah usia antara 20 – 35 tahun dan di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru ini jika dilihat dari segi tingkat umur kebanyakan karyawannya merupakan karyawan dalam usia kepuasan dan berpengalaman”. “Hal ini sangat diharapkan oleh perusahaan agar kinerja karyawan tetap baik dan mampu mencapai kepuasan yang diharapkan perusahaan tersebut”.

### 5.2.2 Tingkat Pendidikan

“Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya”. “Seluruh karyawan yang bekerja memiliki tingkat pendidikan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Adapun tingkat pendidikan karyawan yang bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini”:

**Tabel 5.2.**  
**Tingkat tingkat pendidikan responden pada PT. Angkasa Pura II (Persero)**  
**Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Klasifikasi Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SMU	9	24.3
DIII	10	27.1
SARJANA	18	48.6
Jumlah	37	100

Sumber : Data Olahan



“Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat pendidikan responden yang merupakan karyawan yang bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6% yang berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 10 orang atau sebesar 27.1% berpendidikan Diploma-III (D3) dan sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3% berpendidikan SMU. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya para karyawan yang bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru tersebut berpendidikan Sarjana (S1)”.

“Tingkat pendidikan menentukan sikap dan tindakan seseorang dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan yang dijalannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin cepat pula seseorang mengerti atau memahami suatu kondisi dan pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya”. “Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru ini, sebagian besar karyawannya adalah berpendidikan Sarjana, dengan tingginya tingkat pendidikan ini maka perusahaan berharap karyawan dapat memberikan kinerja yang baik dan bermutu”.

### **5.1.3. Masa Kerja**

“Masa kerja juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi masa kerja seseorang karyawan maka semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya”. “Seluruh karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, memiliki masa kerja yang berbeda sesuai dengan kebutuhan instansi. Adapun masa kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II

(Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini”:

**Tabel 5.3**  
**Masa Kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Klasifikasi Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
< 5 tahun	7	18.9
6-10 tahun	26	70.3
11-15 tahun	4	10.8
> 15 tahun	-	-
Jumlah	37	100

Sumber: Data Olahan

“Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui masa kerja responden yang merupakan karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tidak ada karyawan yang memiliki masa kerja >15 tahun sedangkan yang memiliki masa kerja 11-15 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8% kemudian karyawan yang memiliki masa kerja > 5 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9% dan karyawan yang memiliki masa kerja 6-10 tahun sebanyak 26 orang atau sebesar 70.3%”. “Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya para karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru tersebut memiliki masa kerja 6 – 10 tahun”.

#### 5.1.4 Jenis Kelamin

“Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini”:

**Tabel 5.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	23	62.2
2	Laki-Laki	14	37.8
Jumlah		37	100%

Sumber: Data Olahan

“Berdasarkan tabel 5.4 diatas, diketahui dari 37 orang responden pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 23 orang atau 62.2% dan sisanya laki-laki sebanyak 14 orang atau 37.8%”. “Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, dimana mayoritas karyawannya kebanyakan berjenis kelamin wanita”.

### 5.3. Analisis Variabel Kepuasan Kerja

“Sebuah organisasi adalah tempat berkumpulnya orang-rang yang bekerja secara bersama-sama demi mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan dari sebuah organisasi bisa berarti tujuan bagi individu organisasi ataupun tujuan secara institusional organisasi”. “Keinginan dari pencapaian tujuan tersebut tentunya dilatarbelakangi oleh beberapa hal seperti adanya sikap dan perilaku individu, kelompok dan organisasi. Perilaku tersebut nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan, tingkat kehadiran, ataupun kepuasan kerja. Kepuasan kerja diidentikkan dengan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008).Hal ini berarti kepuasan kerja bisa dipandang sebagai akumulasi dari

perasaan yang disukai ataupun tidak disukai terhadap pekerjaan (Munandar, 2009)".

"Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dalam sebuah perusahaan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan dari sebuah perusahaan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen perusahaan tersebut". "Dengan mengetahui kepuasan kerja karyawan, melalui bagaimana karyawan tersebut merespon terhadap berbagai program atau rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan, hal ini dapat menjadi umpan balik yang sangat berharga bagi perusahaan tersebut".

"Prestasi yang diberikan karyawan dapat dilihat dari pencapaian target serta hasil kerja karyawan yang selesai dengan tepat waktu. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai hasil kerja karyawan yang setuju pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini".

**Tabel 5.5**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	5	13.5%
Baik	10	27%
Cukup Baik	4	10.8%
Kurang Baik	18	48.6
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

“Dari Tabel 5.5 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 13.5%, yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau sebesar 27%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6% dan tidak ada responen yang menyatakan sangat tidak baik”. “Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya dalam kategori sangat setuju”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.6**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Baik	4	10.8%
Baik	22	59.4%
Cukup Baik	3	8.1%
Kurang Baik	8	21.6%
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

“Dari Tabel 5.6 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 22 orang atau sebesar 59.4%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 8 orang atau sebesar 21.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa prestasi yang dicapai karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dalam menyelesaikan tugas dalam kategori sangat baik. Karyawan mengemban tinggi rasa tanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan maka karyawan tersebut dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu”.

“Kemangkiran karyawan dapat dilihat dari penyelesaian tugas yang tidak selesai tepat waktu serta menurunnya hasil kerja karyawan yang berdampak pada disiplin kerja yang tidak setuju. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.7**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	6	16.2%
Baik	18	48.6%
Cukup baik	6	16.2%
Kurang baik	7	18.9%
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

“Dari Tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik”. “Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dalam kategori baik. Kualitas pekerjaan karyawan dapat berkualitas setuju apabila karyawan tersebut dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan setuju pula. Maka dari itu karyawan harus diberi pengawasan dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaan yang diberikan dapat selesai dengan setuju karena it merupakan tanggung jawab karyawan”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.8**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	5	13.5%
Baik	19	51.3%
Cukup baik	9	24.3%
Kurang baik	4	10.8
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

“Dari Tabel 5.8 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaituresponden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 5 orang atau sebesar 13.5%, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 19 orang atau sebesar 51.3%, selanjutnya yang menyatakan cukup baik sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3%, kemudian tanggapan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik”. “Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan dalam kategori sangat



baik. Karyawan yang memiliki tanggung jawab maka karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan waktu yang efektif dan efisien”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	4	10.8%
Baik	23	62.1%
Cukup baik	1	2.8%
Kurang baik	9	24.3%
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

“Dari Tabel 5.9 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 23 orang atau sebesar 62.1%, selanjutnya yang menyatakan cukup baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2.8%, kemudian tanggapan responden yang menyatakan kurang baik

sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dalam kategori sangat baik. Agar pekerjaan dapat selesai dengan setuju maka dibutuhkan kecakapan dan ketelitian para karyawan. Keresahan karyawan karyawan dalam bekerja dapat berdampak pada ketidakseimbangan hubungan kerja dan ketidakharmonisan hubungan kerja dalam perusahaan”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.10**

**Tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
Sangat baik	4	10.8%
Baik	17	45.9%
Cukup baik	3	8.1%
Kurang baik	13	35.1%
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

“Dari Tabel 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 17 orang atau sebesar 45.9%, selanjutnya yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau sebesar 8.1%, tanggapan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 13 orang atau sebesar 35.1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dalam bekerja dalam kategori sangat baik. Pekerjaan yang dihasilkan karyawan harus dilakukan dengan ketelitian juga agar pekerjaan tersebut tidak terjadi kesalahan sehingga pekerjaan dapat selesai dengan tepat waktu”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
Sangat baik	4	10.8%
Baik	20	54.1%
Cukup baik	6	16.2%
Kurang baik	7	18.9%
Sangat tidak baik	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber : data olahan

“Dari Tabel 5.11 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan terbanyak yaitu yang menyatakan baik sebanyak 20 orang atau sebesar 54.1%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, selanjutnya yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2%, kemudian yang responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru adalah dalam kategori baik. Kesadaran yang tinggi sangat diperlukan karyawan dalam melakukan

pekerjaan, maka dari itu kesadaran karyawan dituntut lebih agar karyawan memegang rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini”:

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	6	16.2%
Baik	19	51.3%
Cukup baik	3	8.1%
Kurang baik	9	24.3%
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber: Data Olahan

“Berdasarkan tabel 5.12 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 51.3%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau sebesar 8.1% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik

kesimpulan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru baik dengan karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini”:

**Tabel 5.13**  
**Tanggapan responden tentang karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	1	2.8%
Baik	15	40.5%
Cukup baik	5	13.5%
Kurang baik	16	43.2%
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber: Data Olahan

“Berdasarkan tabel 5.13 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 15 orang atau sebesar 40.5%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2.8%, kemudian responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 5

orang atau sebesar 13.5% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 orang atau sebesar 43.2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru setuju dengan karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini”:

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan responden tentang karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	3	8.1%
Baik	21	56.7%
Cukup baik	-	-
Kurang baik	13	35.1%
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber: Data Olahan

“Berdasarkan tabel 5.14 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 3

orang atau sebesar 8.1%, yang menyatakan baik sebanyak 21 orang atau sebesar 56.7%, kemudian yang menyatakan kurang baik sebanyak 13 orang atau sebesar 35.1% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru sangat setuju dengan karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru”.

“Berdasarkan deskripsi variabel kepuasan kerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru diatas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut”:

**Tabel 5.15**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Kepuasan Kerja pada**  
**PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim**  
**Pekanbaru**

No	Item Pertanyaan	Klasifikasi Jawaban									
		SB		B		CB		KB		STB	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang diberikan	5	13.5	10	27	4	10.8	18	48.6	-	-
2	Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar	4	10.8	22	59.4	3	8.1	8	21.6	-	-
3	Karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja	6	16.2	18	48.6	6	16.2	7	18.9	-	-
4	Karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan	5	13.5	19	51.3	9	24.3	4	10.8	-	-
5	Karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan	4	10.8	23	62.1	1	2.8	9	24.3	-	-



6	Karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan	4	10.8	17	45.9	3	8.1	13	35.1	-	-
7	Karyawan selalu menyelesaikan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif	4	10.8	20	54.1	6	16.2	7	18.9	-	-
8	Karyawan diberikan gaji yang sesuai dengan jabatan	6	16.2	19	51.3	3	8.1	9	24.3	-	-
9	Karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik	1	2.8	15	40.5	5	13.5	16	43.2	-	-
10	Karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja	3	8.1	21	56.7	-	-	13	35.1	-	-
Jumlah		46	-	184	-	40	-	104	-	-	-
Frekuensi		4.6	-	18.4	-	4	-	10.4	-	-	-

Sumber: Data Olahan 2019

“Dari tabel diatas dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dalam rekapitulasi ini yang paling besar adalah baik dengan komitmen organisasi karyawan yang diperoleh dari pemberian kepuasan kerja dengan adil dan sesuai dengan target penyelesaian kerja karyawan”.

## 5.2. Analisis Variabel Komitmen Organisasi

“Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang memiliki keinginan yang kuat untuk selalu menjadi anggota organisasi, keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin seperti apa yang dilakukan oleh organisasi dan keyakinan dalam menyusun dan melakukan tugas dalam organisasi”.

“Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dapat

disimpulkan beberapa hal yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu nilai-nilai yang tercermin dalam budaya organisasi yang merupakan landasan utama dalam membangun komitmen karyawan dimana perusahaan memiliki asumsi bahwa karyawan merupakan aset utama untuk mengembangkan perusahaan”. “Visi dan misi organisasi yang jelas pada suatu organisasi akan memudahkan karyawan dalam bekerja sehingga karyawan akan bekerja berdasarkan apa yang menjadi tujuan organisasi atau perusahaan. Komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor personal, karakteristik peran, karakteristik struktur dan pengalaman kerja”.

“Komitmen organisasi dalam tiga tema pertama komitmen sebagai suatu kelekatan afeksi karyawan terhadap organisasi, kedua komitmen dipandang sebagai biaya yang timbul jika meninggalkan organisasi dan yang ketiga komitmen sebagai suatu kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi”. “Elemen dalam komitmen organisasi tersebut yaitu komitmen afektif, komitmen continuance dan komitmen normative. Untuk mengetahui komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini “:

### **5.2.1. Komitmen Afektif**

“Komponen afektif menunjukkan suatu kelekatan secara emosi maupun psikologis dan hasrat untuk mengidentifikasi diri dengan organisasi. Seseorang dikatakan memiliki komitmen afektif yang tinggi merasa bahwa organisasinya baik dan dijadikan sebagai bagian dari konsep diri. Faktor yang menyebabkan munculnya model komitmen ini adalah hal-hal yang meliputi”:

“Dalam melakukan pekerjaan maka karyawan harus tahu jelas mengenai tujuan perusahaan yang akan dicapai sehingga karyawan mengerti akan tanggung jawab yang akan dilakukan selama mengemban pekerjaan”. “Perusahaan hendaknya pun mampu menetapkan tujuan yang akan dicapai karyawan secara jelas dan ideal agar semua karyawan dapat mengerti”. “Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai komitmen afektif pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.16**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa ikut memiliki perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	5	22
Baik	17	62
Cukup	6	12
Kurang baik	2	4
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa ikut memiliki perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, responden yang terbanyak menyatakan baik sebanyak 17 orang atau sebesar 62%, yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 5 orang atau sebesar 22%, sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 6 orang atau sebesar 12%, kemudian responden

yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 orang atau sebesar 4% dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa ikut memiliki perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam kategori baik”. “Karyawan saling terbuka dalam hal pekerjaan antar sesama karyawan lainnya agar pekerjaan yang karyawan kerjakan dapat terselesaikan dengan baik, misalnya karyawan saling bertukar pikiran dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Dalam melakukan pekerjaan maka karyawan dituntut untuk saling percaya sesama karyawan lainnya. Dengan saling percaya antar sesama maka hubungan baik akan terjalin”.

“Menurut Malayu SP Hasibuan (2010:64) Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada seseorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar ia bekerja sungguh-sungguh dan berdisiplin baik untuk mengerjakannya. Disinilah letak pentingnya asas *the rightman in the right place*”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai terikat secara emosional dengan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan responden mengenai terikat secara emosional dengan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	10	20
Baik	9	58
Cukup	7	14
Kurang baik	4	8
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.17 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai terikat secara emosional dengan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, responden yang memberikan tanggapan terbanyak yaitu yang menyatakan baik sebanyak 9 orang atau sebesar 58%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 10 orang atau sebesar 20%, sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 7 orang atau sebesar 14%, kemudian tanggapan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 4 orang atau sebesar 8% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa terikat secara emosional dengan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam kategori baik. Tingkah laku karyawan dapat mencerminkan juga terhadap pekerjaan yang

dihasilkan, maka dari itu tingkah laku karyawan dalam bekerja harus sesuai norma yang telah ditetapkan”.

“Menurut Siagian (1999:68) orang yang mempunyai pendidikan yang rendah, jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang sudah berpendidikan agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka perlu adanya keterpaduan antara keterampilan dengan pengalaman kerja, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja di luar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan”.

“Menurut Kartini Kartono (2000:35) juga seorang pimpinan adalah memunculkan dan mengembangkan sistem motivasi terbaik, untuk merangsang kesediaan bekerja dari para pengikut dan bawahan. Pimpinan merangsang bawahan agar mereka mau bekerja guna mencapai sasaran-sasaran organisasi maupun untuk memenuhi tujuan-tujuan pribadi”. “Maka kepemimpinan yang mampu memotivasi orang lain akan sangat mementingkan aspek-aspek psikis manusia seperti pengakuan martabat, status sosial, kepastian emosional, memperhatikan keinginan dan kebutuhan karyawan, kegairahan kerja, minat dan lain-lain. Dalam melakukan pekerjaan maka pimpinan harus adil dalam memperlakukan karyawan dalam melakukan setiap pekerjaan agar karyawan merasa nyaman dalam melakukan segala kegiatannya”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	10	20
Baik	11	42
Cukup	7	34
Kurang baik	2	4
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.18 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, responden yang memberikan tanggapan terbanyak yaitu yang menyatakan baik sebanyak 11 orang atau sebesar 42%, yang menyatakan cukup sebanyak 7 orang atau sebesar 34%, sedangkan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 10 orang atau sebesar 20%, kemudian responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 orang atau sebesar 4% dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam kategori baik. Loyalitas karyawan dapat dilihat dari cara bekerja yang baik dan hasil kerja

yang baik pula, loyalitas mencerminkan rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang dibebankan agar dapat selesai dengan baik pula”.

“Menurut Fred Luthans (2007:29) komitmen organisasi tidak bisa dilepaskan dari sebuah istilah loyalitas yang sering mengikuti kata komitmen, pemahaman demikian membuat istilah loyalitas dan komitmen mengandung makna yang confuse. Loyalitas disini secara sempit diartikan sebagai berapa lama karyawan bekerja dalam perusahaan atau sejauh mana mereka tunduk pada perintah atasan tanpa melihat kualitas kontribusi terhadap perusahaan”.

### **5.2.2. Komitmen Continuance**

“Individu dengan *continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional, tapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi, berkaitan dengan hal ini individu tersebut tidak dapat diharapkan untuk memiliki keinginan yang kuat untuk berkontribusi pada organisasi, jika individu tersebut tetap bertahan maka individu tersebut dapat merasakan putus asa dan frustrasi yang dapat menyebabkan kinerja yang buruk”.

“Komponen kontinuitas individu menyadari suatu kondisi yang membatasi alternatif yang sebanding dengan organisasinya sehingga individu merasa perlu untuk selalu mempertimbangkan untung rugi pada karyawan bila harus meninggalkan organisasi”. “Kondisi ini lebih dipengaruhi oleh faktor usia, masa kerja, intensi untuk keluar dari organisasi. Komitmen kontinuitas dapat diartikan sebagai keterikatan yang konsisten dalam beraktivitas didasarkan pada penghargaan individu terhadap apa yang telah diberikan kepada perusahaan”.



“Komitmen juga berhubungan dengan bagaimana organisasi merespon ketidapuasannya dengan kejadian-kejadian dalam pekerjaan. *continuance commitment* tidak berhubungan dengan kecendrungan seorang anggota organisasi untuk mengembangkan suatu situasi yang tidak berhasil ataupun menerima suatu situasi apa adanya, hal menarik lainnya semakin besar *continuance commitment* seseorang, maka ia akan semakin bersikap pasif atau membiarkan saja keadaannya yang tidak berjalan dengan baik”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai komitmen *continuance* pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.19**  
**Tanggapan responden mengenai menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	11	22
Baik	10	60
Cukup	5	10
Kurang baik	3	6
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, responden yang

memberikan tanggapan terbanyak yaitu menyatakan baik sebanyak 10 orang atau sebesar 60%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 11 orang atau sebesar 22%, sedangkan responden yang menyatakan. Selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 5 orang atau sebesar 10%, kemudian sebanyak 3 orang atau sebesar 6% yang menyatakan kurang baik dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam kategori baik. Atas segala pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan maka karyawan juga harus berani mengambil resiko serta bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan”.

“Menurut Siagian (1999:29) disamping persyaratan tugas formal, perilaku lainnya juga mempengaruhi efektifitas sebuah organisasi. Aktifitas-aktifitas ini disebut perilaku inovatif dan spontan, organisasi tidak dapat mengawasi segala kemungkinan dalam aktifitas-aktifitasnya, sehingga efektifitas dipengaruhi oleh kesediaan kalangan karyawan”.

“Menurut Hasibuan (2000:69) perhatian dan pengarahan pimpinan perusahaan yang cukup akan dapat mendorong terciptanya hubungan karyawan yang serasi”. “Di dalam hal ini manajemen perusahaan yang bersangkutan sangat perlu untuk mempertimbangkan kepemimpinan karyawan dan mendorongnya untuk keperluan yang positif. Tanpa adanya perhatian dari manajemen perusahaan yang bersangkutan, maka hubungan karyawan ini akan menjadi kurang

serasi dan sebagai akibatnya tingkat produktifitas kerja dari perusahaan tersebut akan mengalami penurunan”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.20**  
**Tanggapan responden mengenai mengenai karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan pada PT. Penerbit Cabang Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	8	56
Baik	12	24
Cukup	10	20
Kurang baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.20 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 56% tanggapan responden yang menyatakan sangat baik, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 12 orang atau sebesar 24%, kemudian sebanyak 10 orang atau sebesar 20% tanggapan responden yang menyatakan cukup dan tidak ada hasil tanggapan responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa mengenai karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah dalam kategori sangat baik. Karyawan yang telah terikta dalam suatu perusahaan maka harus menjunjung kesetiaan terhadap perusahaan tersebut karena apabila karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik maka hasilnya akan baik pula”.

“Menurut Fred Luthans (2007:47) sebagai sikap, komitmen organisasi paling sering didefenisikan sebagai (1) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, (2) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan (3) keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi”.

“Dalam megatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan responden mengenai bekerja di perusahaan merupakan**  
**kebutuhan dan keinginan karyawan pada PT. Penerbit**  
**Cabang Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	14	28
Baik	7	54
Cukup	9	18
Kurang baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.21 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan terbanyak yaitu yang menyatakan baik sebanyak 7 orang atau sebesar 54%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 orang atau sebesar 28%, sedangkan yang menyatakan cukup sebanyak 9 orang atau sebesar 18%, selanjutnya yang menyatakan, kemudian tidak ada tanggapan responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam kategori baik. Agar dapat memperoleh kinerja yang baik dari karyawan maka karyawan harus diberikan sauna serta situasi kantor dan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut”.

“Menurut Siagian (1997:32) setiap karyawan diberi tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya, oleh sebab itu penyelesaian tugas harus yang handal perlu diperhatikan agar tolak ukur minimal kuantitas dan kualitas kinerja dapat tercapai, seperti hasil kerja yang memuaskan, Lingkungan kerja, Pencapaian pekerjaan, tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, Disiplin waktu kerja, Ketelitian dalam bekerja, Tanggung jawab karyawan”.

### 5.2.3. Komitmen Normatif

“Komponen normatif komponen yang timbul sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi yang menekankan kepatuhan untuk setia kepada pemberi kerja karena kompensasi yang diterima (misalnya beasiswa tugas belajar) sehingga membuat individu merasa wajib untuk membalasnya”.

“Individu dengan *normative commitment* yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas, dengan perasaan semacam itu akan memotivasi individu untuk bertingkah laku secara baik dan melakukan tindakan yang tetap bagi organisasi. Namun adanya *normative commitment* diharapkan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan. Hubungan *normative commitment* dengan tingkah laku lebih lemah dibandingkan dengan *affective commitment*”.

“Untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan kerja, maka pimpinan harus mengoreksi kesalahan dalam pelaksanaan kerja karyawan tersebut. Dalam hal ini dituntut pimpinan yang selalu melakukan pengawasan, karena pengawasan menuntut adanya kebersamaan aktif antara atasan dengan

bawahan dalam mencapai tujuan perusahaan, maupun karyawan”.  
 “Dengan kebersamaan aktif antara atasan dengan bawahan, maka terwujudlah kerjasama yang baik dan harmonis dalam perusahaan yang mendukung terbinanya kedisiplinan karyawan yang baik. Pada intinya pengawasan efektif yang dilakukan pimpinan sangat berpengaruh besar terhadap hasil kerja karyawan dan hubungan dengan karyawan tersebut. Karena karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari pimpinannya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai komitmen normatif pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.22**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	14	28
Baik	6	52
Cukup	7	14
Kurang baik	3	6
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.22 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yaitu responden

yang memberikan tanggapan terbanyak yaitu yang menyatakan baik sebanyak 6 orang atau sebesar 32%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 orang atau sebesar 28%, selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 7 orang atau sebesar 14%, kemudian responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau sebesar 6% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah dalam kategori baik. Apabila keadaan perusahaan serta pekerjaan yang dibebankan karyawan sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan karyawan maka karyawan akan tetap bertahan pada perusahaan tersebut”.

“Menurut Fred Luthans (2007:59) sebagai sikap, komitmen organisasi paling sering didefinisikan sebagai (1) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, (2) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan (3) keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi”.

“Menurut Hasibuan (2000:69) hubungan karyawan ini juga akan ikut menentukan tingkat produktifitas kerja dari para karyawan tersebut. Hubungan karyawan yang tidak serasi akan menurunkan tingkat produktifitas kerja para karyawan perusahaan”. “Hal ini di sebabkan oleh karena di dalam penyelesaian tugas-tugasnya para karyawan akan merasa terganggu atau di ganggu dengan hal-hal lain sebagai akibat dari tidak serasinya hubungan karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Di dalam rangka perwujudan hubungan karyawan yang



serasi ini, inaka peranan manajemen perusahaan yang bersangkutan akan sangat di harapkan kehadirannya”. “Perhatian dan pengarahan pimpinan perusahaan yang cukup akan dapat mendorong terciptanya hubungan karyawan yang serasi. Di dalam hal ini manajemen perusahaan yang bersangkutan sangat perlu untuk mempertimbangkan kepemimpinan karyawan dan mendorongnya untuk keperluan yang positif. Tanpa adanya perhatian dari manajemen perusahaan yang bersangkutan, maka hubungan karyawan ini akan menjadi kurang serasi dan sebagai akibatnya tingkat produktifitas kerja dari perusahaan tersebut akan mengalami penurunan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini”.

**Tabel 5.23**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	13	66
Baik	9	18
Cukup	8	16
Kurang baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan 2019

“Dari Tabel 5.23 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam

pekerjaapada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 13 orang atau sebesar 66%, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 9 orang atau sebesar 18%, selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 8 orang atau sebesar 16%, kemudian tidak ada tanggapan responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik”.

“Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah dalam kategori sangat baik. Karyawan yang ingin maju dan berkembang maka karyawan tersebut tidak akan segan dalam mengikuti segala program diklat yang diselenggarakan perusahaan yang berdampak pada pengembangan diri karyawan tersebut”.

“Menurut Siagian (1999;30) kondisi kerja ini merupakan kondisi dalam perusahaan dimana para karyawan perusahaan tersebut bekerja, yang dapat dipersiapkan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan. Kondisi kerja yang tidak memadai akan dapat menimbulkan penurunan tingkat produktifitas kerja di dalam perusahaan yang bersangkutan”.

“Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan diberikan jaminan sosial kesehatan untuk mendapatkan perlindungan dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini”:

Tabel 5.24

**Tanggapan respondent tentang karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	1	2.8%
Baik	15	40.5%
Cukup baik	5	13.5%
Kurang baik	16	43.2%
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan tabel 5.24 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 15 orang atau sebesar 40.5%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2.8%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau sebesar 13.5% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 atau sebesar 43.2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru setuju dengan karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

Berdasarkan deskripsi variabel kepuasan kerja pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru diatas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

**Tabel 5.25**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator variabel komitmen organisasi**  
**pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim**  
**Pekanbaru**

No	Item Pertanyaan	Klasifikasi Jawaban									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Merasa ikut memiliki perusahaan	2	5.4	20	54.1	5	13.5	10	27	-	-
2	Terikat secara emosional dengan perusahaan	2	5.4	26	70.3	2	5.4	7	18.9	-	-
3	Merasa menjadi bagian dari perusahaan	6	16.2	27	72.9	1	2.8	3	8.1	-	-
4	Menaruh perhatian terhadap masa depan	4	10.8	20	54.1	6	16.2	6	16.2	-	-
5	Mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan	4	10.8	23	62.1	1	2.8	9	24.3	-	-
6	Bekerja di perusahaan merupakan kebutuahn dan keinginan	4	10.8	18	48.6	3	8.1	12	32,4	-	-
7	Merasa adanya suatu kewajiban atau tugas	4	10.8	20	54.1	6	16.2	7	18.9	-	-
8	Memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan	6	16.2	19	51.3	4	10.8	8	21.6	-	-
9	Memiliki tanggung jawab dalam bekerja	1	2.8	15	40.5	5	13.5	16	43.2	-	-
Jumlah		50	-	284	-	58	-	125	-	-	-
Frekuensi		3.6	-	20.3	-	4.1	-	8.9	-	-	-

Sumber: Data Olahan 2019

Dari tabel diatas dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai komitmen organsiasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dalam rekapitulasi ini yang paling besar adalah setuju dengan pemberian kepuasan kerja kepada karyawan yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan dan kinerja karyawan. Karyawan sangat berharap dengan

pemberian kepuasan kerja ini maka dapat sesuai dengan jabatan maupun hasil kerja pencapaian target karyawan selama bekerja.

#### **5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument**

##### **5.4.1. Uji Validitas**

Pengujian validitas setiap instrumen pertanyaan yang digunakan dalam analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Mansyur (2009) menyatakan bahwasanya dalam analisis item, teknik korelasi dalam menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik pengambilan data yang banyak digunakan.

“Kemudian dalam menggunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Mansyur menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item ini memiliki validitas yang cukup tinggi dan biasanya syarat minimum data untuk dapat memenuhi syarat apabila  $r = \text{positif (+)}$ , jadi jika korelasi antar pertanyaan dengan skor total negative (-) maka pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sesuai dengan yang diharapkan untuk penelitian lebih lanjut”.

Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada konsumen dapat dikatakan valid atau tidaknya maka penulis coba melakukan uji try out kepada 37 orang responden dengan memberikan 19 pertanyaan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari seluruh pertanyaan yang telah diberikan. Kuisioner yang diberikan kepada pegawai dibagi kedalam dua variabel yaitu : variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Dari hasil pengujian melalui pengukuran validitas dengan menggunakan korelasi product moment dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05$ ), dengan cara mengkorelasikan skor masing- masing item dengan skor totalnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.26**  
**Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian**

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlations (r hitung)	r tabel $\alpha = 0,05$	Keterangan Hasil
Kepuasan kerja	X1	0.677	0.267	Valid
	X2	0.526	0.267	Valid
	X3	0.550	0.267	Valid
	X4	0.483	0.267	Valid
	X5	0.536	0.267	Valid
	X6	0.665	0.267	Valid
	X7	0.701	0.267	Valid
	X8	0.739	0.267	Valid
	X9	0.787	0.267	Valid
	X10	0.739	0.267	Valid
Komitmen organisasi	Y1	0.666	0.267	Valid
	Y2	0.639	0.267	Valid
	Y3	0.432	0.267	Valid
	Y4	0.568	0.267	Valid
	Y5	0.590	0.267	Valid
	Y6	0.662	0.267	Valid
	Y7	0.604	0.267	Valid
	Y8	0.531	0.267	Valid
	Y9	0.729	0.267	Valid

Sumber : Data Olahan 2019

Instrument dikatakan valid jika Corrected Item Total Correlations (r hitung) menunjukkan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total atau dengan cara membandingkan nilai korelasi masing- masing item dengan nilai korelasi tabel (r tabel), jika r hitung > r tabel maka instrument dikatakan valid. Tabel menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih

besar dari r tabel dengan tingkat  $\alpha = 0.05\%$  dan dengan 37 responden maka nilai r tabel lebih besar dari 0.267 sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak dianalisis.

#### 5.4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (*instrument*). Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reabilitas test atau instrument yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Jika terdapat perubahan dalam hasil akhir test atau instrument maka perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronboach*, dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.27**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian**

Variabel	Koefisien Alpha
Kepuasan kerja	0.920
Komitmen organisasi	0.863

**Sumber : Data Olahan 2019**

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan pada item- item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa masing- masing nilai koefisien

reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrument yang digunakan dinyatakan reliabel.

## **5.5. Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Komitmen organisasi Karyawan Bagian Pengolahan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru**

### **5.5.1. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu kepuasan kerja. Untuk memudahkan dalam penelitian dapat dilihat tabel berikut ini yang memuat tentang variabel yang diteliti dalam penelitian ini berdasarkan tanggapan responden. Tanggapan responden ini terlebih dahulu diberi nilai dengan ketentuan sebagai berikut :

A = Sangat Memuaskan, nilainya 5

B = Memuaskan, nilainya 4

C = Cukup Memuaskan, nilainya 3

D = Tidak Memuaskan, nilainya 2

E = Sangat tidak Memuaskan, nilainya 1

Sedangkan untuk menghitung nilai regresi antara pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan bagian pengolahan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx + \varepsilon$$

Dimana :



Y = Komitmen organisasi

a = Konstanta

X= Kepuasan kerja

b = Koefisien Regresi

$\varepsilon$  = epsilon

**Tabel 5.28**  
**Hasil Perhitungan Regresi Sederhana**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.744	2.548		.685	.498
	kepuasan kerja	.667	.051	.911	13.047	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_kerja

Data hasil tanggapan responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor tersebut dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS sehingga dapat diperoleh persamaan seperti berikut ini :

$$Y = 1.744 + 0.667 X + \varepsilon$$

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel yaitu bertanda positif. Hal ini berarti variabel kepuasan kerja (X) di tingkatkan akan berdampak terhadap terhadap komitmen organisasi. Untuk kepuasan kerja (X) memberikan angka koefisien regresi parsial yang positif sebesar 0.667 terhadap variabel komitmen organisasi. Nilai ini memberi indikasi

bahwa jika terjadi peningkatan variabel kepuasan kerja sebesar 1% maka variabel komitmen organisasi akan meningkat menjadi 66.7%.

### 5.5.2. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian. Persamaan regresi selalu disertai dengan  $R^2$  sebagai ukuran kecocokan. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.29**  
**Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.911 <sup>a</sup>	.829	.825	2.81741	2.122

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja

b. Dependent Variable: kepuasan\_kerja

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0.829 hal ini menunjukkan 82.9% perubahan terhadap seharusnya ditentukan oleh variabelbebas yakni variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru sedangkan 17.1% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

### 5.5.3. Uji – t

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk uji t dengan memperhatikan t hitung apakah signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

**Tabel 5.30**  
**Hasil Perhitungan Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.744	2.548		.685	.498
	kepuasan kerja	.667	.051	.911	13.047	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_kerja

Untuk variabel kepuasan kerja (X), t hitung adalah 13.047 sedangkan t-tabel yaitu  $(0,05;37) = 1.687$  karena  $t_{hitung} (13.047) > t_{tabel} (1.687)$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan kerja (X) berpengaruh terhadap variabel komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

### 5.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji statistik diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Fariz Ramanda Putra (2013) yang menyimpulkan bahwa secara simultan variabel bebas kepuasan kerja

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu komitmen organisasi karyawan.

“Banyak teori yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan, akan terlihat dari hasil kerja karyawan begitu juga dengan komitmen kerja karyawan akan sangat membawa pengaruh terhadap hasil kerja karyawan (Stephen Robbins, 2012). “Ketiga faktor ini tentunya sangat membawa pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajemen. ini dibuktikan dengan beberapa penelitian empiris antara lain yang dilakukan oleh Michael Richi (2000) dan al-Badayneh etal., (2000) yang menyatakan terdapat hubungan yang moderat antar kepuasan kerja perawat dengan kinerja pada rumah sakit di Jordania dan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rumah sakit pemerintah dan swasta”.

“Mathis (2006:99) menjelaskan bahwa orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan orang-orang yang berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan kerja sangat penting di lingkungan organisasi karena memiliki hubungan dengan perilaku karyawan terhadap organisasi dan lingkungan. Kepuasan kerja dapat mendorong untuk terciptanya komitmen organisasional”.

## BAB VI

### PENUTUP

Pada bab ini disajikan beberapa kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian dan analisa tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru dan kemudian memberikan saran-saran untuk peningkatan pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut.

#### 6.1 Kesimpulan

1. Untuk variabel kepuasan kerja (X), t hitung adalah 13.047 sedangkan t-tabel yaitu  $(0,05;37) = 1.687$  karena t hitung (13.047) > dari t tabel (1.687) maka  $H_0$  ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan kerja (X) berpengaruh terhadap variabel komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
2. Nilai  $R^2$  sebesar 0.829 hal ini menunjukkan 82.9% perubahan terhadap seharusnya ditentukan oleh variabel bebas yakni variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru sedangkan 17.1% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## 6.2. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yaitu :

1. Pimpinan di perusahaan tersebut hendaknya memperhatikan kepuasan kerja yang diterima karyawan, misalnya dengan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan pendidikan yang dimiliki sehingga karyawan tersebut dapat memberikan prestasi dalam bekerja.
2. Perlunya perhatian terhadap para karyawan dengan meningkatkan pemberian keterampilan atau keahlian tertentu seperti memberikan program pendidikan dan pelatihan serta memberikan kerja luar lapangan agar kemampuan dan kreatifitas karyawan lebih baik lagi sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan kepadanya untuk terciptanya sumber daya yang handal dalam menangani seluruh pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad Mohammad, 2009, *Psikologi Industri*, Lembaga Manajemen Akademi Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Anggi Wulan Lestari, 2015, Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen Organisasional PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado, Universitas Brawijaya.
- Didik Prasetyo Utomo, 2016, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Di CV.Barutama Samarinda, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
- Handoko, T. Hani, 2008. *Manajemen Personalialia Sumber Daya Manusia*, Edisi. Kedua, Yogyakarta, Penerbit : BPF.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Luthans, Fred. 2008. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: ANDI.
- Munandar, Utami. 2009. *Pengembangan Perusahaan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mersi, 2017, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (studi pada PT. Sinar Sosro Yogyakarta), Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Nursalam. 2009. *Konsep dan Penerapan Pengembangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Panggabean, S., Mutiara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip Rowland, 1997, *The Essence of Business Process*, Yogyakarta: ANDI.
- Robbins. P. Robbins. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku 2, Jakarta : Salemba Empat.
- Siagian, P. Sondang. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*., Jakarta: Penerbit Gunung Agung.

Stephen R. dan Judge, *Timothy A.* 2009. *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.

Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo

Veithzal Rivai, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau