

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. AGUNG AUTOMALL SUTOMO CABANG PEKANBARU

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



**DISUSUN OLEH**

**DERY JORDAN LOUIS**

**NPM : 155210824**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. AGUNG AUTOMALL SUTOMO CABANG PEKANBARU**

**OLEH :**

**DERY JORDAN LOUIS**

**NPM : 155210824**

Penelitian ini dilakukan mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru serta pengaruhnya. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara atau interview serta kuisioner penelitian. Responden yang diambil adalah 37 orang karyawan bagian Divisi Marketing dijadikan sampel penelitian. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

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

**ABSTRACT**

**EMPLOYEE SATISFACTION EFFECT ON EMPLOYEE  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO PT. GREAT  
AUTOMALL SUTOMO BRANCH  
PEKANBARU**

**BY:**

**DERY JORDAN LOUIS**

***NPM: 155210824***

*This research was conducted to find out and analyze employee job satisfaction and organizational commitment at PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru Branch and its influence. This research was conducted with quantitative descriptive methods using primary data and secondary data obtained through interviews or interviews and research questionnaires. Respondents taken were 37 employees of the Marketing Division as research samples. From the results of the study note that job satisfaction affects the organizational commitment variable at PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru Branch.*

**Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction**

## 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi 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. Bapak Drs. Asril., MM serta Ibu Dr. Desy Mardianti, SE. 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 karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus
5. Pimpinan beserta Karyawan PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada Orang tuaku Decky Supardi dan Rini Kurniati (Alm) serta abangku Stevant Louis, 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.

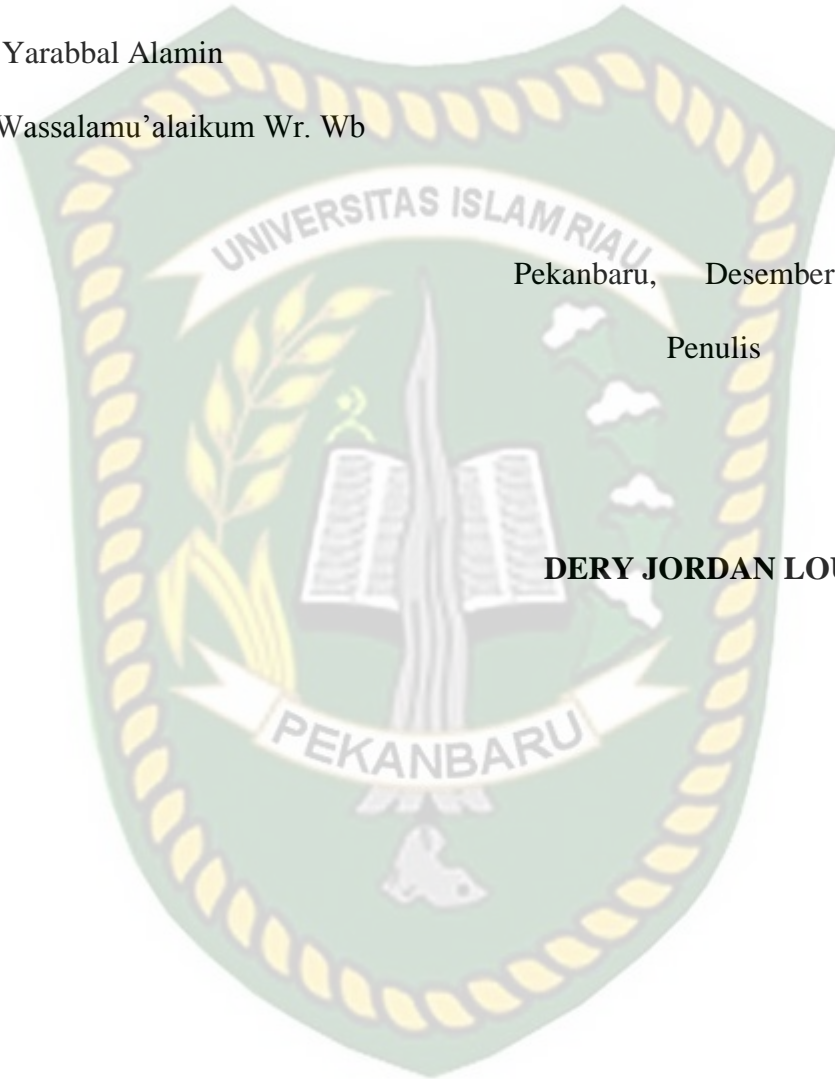
Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Desember 2019

Penulis

**DERY JORDAN LOUIS**



## 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 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan masalah .....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Komitmen Organisasi .....	9
2.2. Kepuasan Kerja.....	15
2.3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	31
2.4. Penelitian Terdahulu.....	33
2.5. Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	35
3.2. Operasional Variabel .....	35
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	37

3.5. Populasi dan Sampel.....	38
3.6. Analisis Data.....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
4.2. Visi dan Misi .....	42
4.3. Struktur Organisasi .....	43
4.4. Aktivitas Usaha .....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
5.1 Identitas Responden .....	47
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument .....	52
5.3. Analisis Variabel Kepuasan Kerja .....	55
5.5. Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Komitmen organisasi Karyawan.....	88
5.6. Pembahasan .....	91
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
6.1. Kesimpulan.....	93
6.2. Saran-saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah karyawan pada PT. Agung Automall Pekanbaru per Divisi.....	3
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	35
Tabel 5.1.	Tingkat umur responden pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	48
Tabel 5.2.	Tingkat tingkat pendidikan responden pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	49
Tabel 5.3	Masa Kerja karyawan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	50
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian .....	53
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian .....	54
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	56
Tabel 5.8	Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	57
Tabel 5.9	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	58
Tabel 5.10	Tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	59

Tabel 5.11	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	60
Tabel 5.12	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	61
Tabel 5.13	Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	62
Tabel 5.14	Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	64
Tabel 5.15	Tanggapan responden tentang karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	65
Tabel 5.16	Tanggapan responden tentang karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	66
Tabel 5.17	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja Karyawan PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru Analisis Variabel Komitmen Organisasi .....	67
Tabel 5.18	Tanggapan responden mengenai karyawan merasa ikut memiliki perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	70
Tabel 5.19	Tanggapan responden mengenai terikat secara emosional dengan perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	72
Tabel 5.20	Tanggapan responden mengenai karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	74

Tabel 5.21	Tanggapan responden mengenai menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	76
Tabel 5.22	Tanggapan responden mengenai mengenai karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan pada PT. Penerbit Cabang Pekanbaru .....	78
Tabel 5.23	Tanggapan responden mengenai bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan pada PT. Penerbit Cabang Pekanbaru .....	79
Tabel 5.24	Tanggapan responden mengenai karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	82
Tabel 5.25	Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaa pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru .....	84
Tabel 5.26	Tanggapan respondent tentang karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	85
Tabel 5.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator variabel komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru Pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.....	86
Tabel 5.28	Hasil Perhitungan Regresi Sederhana.....	89
Tabel 5.29	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	90
Tabel 5.30	Hasil Perhitungan Uji t .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Agung Automall Pekanbaru Cabang  
Soetomo ..... 44



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Dalam pengembangan kualitas perusahaan ada berbagai macam faktor yang mempengaruhi. Salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Setiap manusia pasti memiliki kualitas dan kapasitas yang berbeda oleh karna itu seperti yang kita lihat adanya penempatan – penempatan posisi karyawan pada perusahaan yang berbeda beda sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, sumber daya manusia diperusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan kerja perusahaan, sehingga usaha yang dikembangkan dapan mencapai kemajuan.

Sumberdaya manusia merupakan faktor produksi yang memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu investasi yang paling penting bagi suatu organisasi adalah sumberdaya manusia, utamanya dari segi pendekatan kualitas. Sumberdaya manusia merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi agar tetap diakui keberadaannya dan berkembang dengan baik. Dengan adanya perencanaan sumberdaya manusia, perusahaan mampu memahami kebutuhan dan keinginan tenaga kerja. Kemudian perusahaan berusaha memenuhinya dan menciptakan semangat dan kegairahan kerja.

Manusia sebagai asset dan sumber daya bagi suatu perusahaan perlu dikelola dengan baik agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dengan benar dan tidak adanya unsur keterpaksaan. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama mengingat bahwa era perdagangan bebas sudah dimulai, dimana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa perusahaan harus mampu menyediakan dan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Banyak cara yang ditempuh perusahaan untuk bersaing diantaranya dengan dilakukan program pelatihan dan pengembangan karyawan.

PT. Agung Automall Cabang Pekanbaru adalah salah satu perusahaan dalam sektor jasa menjual kendaraan roda empat dengan merek Toyota. Perusahaan ini memiliki kewajiban untuk memperhatikan kesejahteraan karyawan agar karyawan memiliki loyalitas pada perusahaan tersebut. Membangun loyalitas pada karyawan tidaklah mudah, hal ini berasal dari kesadaran karyawan dan perusahaan yang saling membutuhkan. Karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat pemenuhan kebutuhan sosialnya, disisi lain perusahaan juga mempunyai kebutuhan penting pada karyawan, karyawan yang berprestasi memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan, dengan adanya karyawan itulah perusahaan dapat melaksanakan aktivitasnya demi mencapai tujuan perusahaan. Pada perusahaan ini ada beberapa unit kerja yang disebut divisi yaitu:

1. Divisi marketing
2. Divisi bengkel
3. Divisi suku cadang

#### 4. Divisi keuangan dan administrasi

Setiap divisi memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga memerlukan fasilitas dan perhatian serta penanganan yang berbeda pula. Hal ini berkaitan dengan sikap mental yang dibutuhkan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Berikut dapat dilihat jumlah karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Pekanbaru, yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Berdasarkan Bidang Kerja**  
**pada PT. Agung Automall Pekanbaru**

<b>Bidang Kerja</b>	<b>Jumlah karyawan</b>
Divisi marketing	37
Divisi bengkel	18
Divisi suku cadang	8
Divisi keuangan dan administrasi	6
Jumlah	69

Sumber : PT. Agung Automall Pekanbaru, 2019

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki perasaan, pikiran dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian` karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk membentuk kepuasan karyawan.

Menurut pendapat Tiffin (1958) yang dikutip dalam buku (As'ad, 2008:104) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Menurut Porter (dalam Sopiah, 2008:170) kepuasan kerja adalah perbedaan antara seberapa banyak sesuatu yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya dia terima.

Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, pihak manajemen perusahaan seharusnya melakukan berbagai cara agar kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi sehingga karyawan akan loyal terhadap perusahaan. Perusahaan memberikan gaji sesuai bahkan di atas standar UMK, perusahaan memberikan penghargaan untuk karyawan seperti bonus untuk karyawan yang tidak pernah absen dan datang tepat waktu, para atasan selalu mencoba memberikan menciptakan komunikasi yang baik dan menyemangati juga mendorong gairah kerja karyawan untuk bekerja untuk menuju sasaran dengan maksimal serta promosi jabatan untuk karyawan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut diketahui adanya masalah-masalah yang harus segera diperbaiki oleh pihak perusahaan. Jika masalah tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan menyebabkan masalah semakin kompleks dan



bisa menimbulkan masalah yang baru. Karyawan merasa bahwa kepuasan kerja dalam bekerja tidak memuaskan. Menurut beberapa karyawan, gaji yang mereka terima tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain itu, pekerjaan dianggap membosankan karena setiap hari karyawan akan mengerjakan tugas atau pekerjaan yang sama atau monoton sehingga menimbulkan kejenuhan, beberapa kerjasama antar karyawan juga terlihat kurang baik dan kurang saling mendukung satu sama lain. Kurang eratnya dalam berhubungan sesama antar rekan kerja akan menimbulkan ketegangan, kecemasan dan tekanan dalam bekerja sehingga karyawan menjadi tidak betah bekerja dan ingin meninggalkan pekerjaannya. Kurangnya promosi bagi karyawan yang masih berstatus kontrak untuk naik jabatan atau jenjang karir menjadi karyawan tetap.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komitmen organisasi. 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 normative. Komitmen yang terbentuk pada PT. Agung Automall Cabang 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.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh komitmen organisasi 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru”**.

## **1.2. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yakni : “apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini berguna untuk :

- a. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan atau dijadikan pemelitian selanjutnya tentang pentingnya komitmen organisasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi peneliti diharapkan untuk dapat meningkatkan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama menyangkut permasalahan kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi.
- 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Komitmen Organisasi

##### 2.1.1. 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 mengidentifikasi 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 bahwa 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.

### 2.1.2. 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 kenaggitan 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.

### 2.1.3. Indikator 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 commitment*) 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 produktivitas 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 pemrediksi 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).

## **2.2. Kepuasan Kerja**

### **2.2.1. 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).

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.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. (Hasibuan, 2001 : 202).

Robbins (2008) mengatakan :“ Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima.“

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.

Dari beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan rasa menyenangkan dan tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan, secara langsung berpengaruh pada emosional dan tingkah laku dalam bekerja berupa kepuasan kerja, disiplin dan moral kerja.

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.

### **2.2.2. 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 keluarannya. Ruangan 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 antara 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 ata 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 percieves 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 ia 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 untukberprestasi). “*Comparison person maybe someone in the saoe 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 dianggap sebagai 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

### 2.2.3. 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, pengambilan 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.

#### **2.2.4. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Hasibuan (2010:68) indikator kepuasan kerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini:

##### **a. Menyenangi Pekerjaannya**

Pegawai sadar arah yang ditujunya, punya alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja. Dengan kata lain, seorang pegawai menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.

##### **b. Mencintai Pekerjaannya**

Dalam hal ini pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya.

##### **c. Moral Kerja Positif**

Ini merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan.

#### d. Disiplin Kerja

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.

#### e. Prestasi Kerja

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

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

*Organizational commitment* mencerminkan tingkatan dimana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya. Antara komitmen organisasi dengan kepuasan terdapat hubungan yang signifikan dan kuat, karena meningkatnya kepuasan kerja akan menimbulkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya komitmen yang lebih tinggi dapat meningkatkan produktivitas kerja (Afandi, 2017:78).

Allen dan Meyer mengusulkan tiga konsep sebagai model dalam komitmen organisasi, yaitu: (1) komitmen afektif (*affective*), (2) komitmen berkelanjutan (*continuance*), dan (3) komitmen normatif (*normative*). Komitmen afektif sebagai keterikatan emosional seseorang pada organisasi, pengenalan organisasi dan pengembangan dalam organisasi. Komitmen dalam jenis ini muncul dan berkembang oleh dorongan adanya kenyamanan, keamanan, dan manfaat lain yang dirasakannya dalam organisasi yang tidak diperoleh dari organisasi lain, semakin nyaman dan dirasakan tinggi manfaatnya, semakin tinggi

komitmen seseorang pada organisasi yang dipilihnya. Komitmen berkelanjutan dapat dinyatakan sebagai fenomena yang terstruktur sebagai hasil dari transaksi pegawai dengan organisasi dan investasi yang diberikan pada organisasi. Anggota akan mengkalkulasikan manfaat dan pengorbanan atas keterlibatannya menjadi anggota suatu organisasi, anggota akan cenderung memiliki daya tahan atau komitmen yang tinggi dalam organisasi jika pengorbanan akibat keluar organisasi semakin tinggi. Komitmen normatif merupakan perasaan-perasaan anggota tentang kewajiban yang diberikan kepada organisasi. Sesuatu yang mendorong anggota untuk tetap berada dan memberikan sumbangan terhadap keberadaan organisasi, baik materi maupun non materi, merupakan kewajiban moral, yang mana seseorang akan merasa tidak nyaman dan bersalah jika tidak melakukan sesuatu. Tingkat komitmen normatif yang tinggi mengharuskan anggota mengingat kembali organisasinya.

*Affective commitment* dibentuk oleh kondisi pekerjaan dan pengharapan yang diperoleh. Tingkat keterikatan secara psikologis dengan organisasi berdasarkan seberapa baik perasaan mengenai organisasi tersebut. *Cotinuance commitment* dibentuk oleh kesesuaian gaji dan ketersediaan pekerjaan. Anggota organisasi tetap bertahan pada organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena anggota tersebut tidak menemukan pekerjaan lain, *Normative commitment* dibentuk oleh nilai-nilai pribadi dan perasaan wajib. Keterikatan anggota secara psikologis dengan organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang

seharusnya dilakukan, atau merupakan kewajiban moral untuk memelihara hubungan dengan organisasi.

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Mersi (2016)	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).
2.	Anggi Wulan Lestari (2013)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen	Kepuasan kerja dan Komitmen	Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap

		Organisasional PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado	organisasi	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.
3.	Didik Prasetyo Utomo (2013)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi di CV. Barutama Samarinda	Komitmen organisasi dan Kepuasan kerja	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

### 2.5. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut "Diduga kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Soetomo No. 13 Pekanbaru, sebagai Dealer resmi yang menyalurkan produk otomotif Toyota di Pekanbaru.

#### 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
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)	a. Komitmen afektif	<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> </ul>	
	b. Komitmen <i>continuance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan</li> <li>• Mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan</li> <li>• Bekerja di perusahaan merupakan kebutuhannya dan keinginan</li> </ul>	
	c. Komitmen normatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merasa adanya suatu kewajiban atau tugas</li> <li>• Memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki tanggung jawab dalam bekerja</li> </ul>	
<p>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)</p>	<p>a. Menyenangi pekerjaannya</p> <p>b. Mencintai pekerjaannya</p> <p>c. Moral Kerja</p> <p>d. Kedisiplinan</p> <p>e. Prestasi kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang diberikan</li> <li>• Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar</li> <li>• Karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja</li> <li>• Karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan</li> <li>• Karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan</li> <li>• Karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan</li> <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</li> </ul>	Ordinal



		dengan baik dalam bekerja	
--	--	---------------------------	--

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Data ini terdiri dari :

- a. 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

### 3.5. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Arikunto (2016:173-174) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru yaitu yang berjumlah karyawannya 68 orang.

#### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik yaitu sampel yang menggambarkan keadaan populasi atau mencerminkan populasi secara maksimal tetapi walaupun diwakili sampel bukan merupakan duplikat dari populasi (Sugiyono, 2012:70).

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan bagian Divisi Marketing 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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
- Tidak 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Pada tahun 1972 dengan penetapan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan Nomor : 510/09/11.22.PM/II/1972, PT. Agung Automall mulai membuka jalur sebagai distributor toyota saat Toyota memutuskan untuk membuka pabrik mobil di Indonesia. PT. Toyota Astra Motor menunjuk PT. Agung Automall untuk memiliki kekuasaan sepenuhnya dalam menjual unit Toyota di daerah Bali, Riau, Jambi, Bengkulu dan memiliki penjualan eksklusif untuk Landcruiser di Jawa Timur.

Kumudian PT. Agung Automall yang khusus menjual unit Toyota berubah nama menjadi PT Agung Automall pada tahun 1992. Saat ini PT Agung Automall mempunyai 10 cabang utama, yaitu: 4 di area Bali, 3 di area Pekanbaru, 1 di area Jambi, 1 di area Batam, dan 1 di area Bengkulu. Selain itu juga mempunyai 5 kantor cabang pembantu, yaitu : 3 di area Pekanbaru, 1 area di Bali, dan 1 di area Jambi.

Perusahaan ini mempunyai karyawan berkualitas lebih dari 300 orang di area penjualan dan Layanan purna jual (Bengkel). Pelayanan terhadap pelanggan dan kemampuan manajemen yang profesional menjadi focus perusahaan yang mendasar selama bertahun-tahun. Hal ini yang membentuk PT. Agung Automall menjadi organisasi marketing yang kuat.

Kualitas dari layanan purna jual (bengkel) yang mempunyai tujuan untuk menjadikan pelanggan loyal dapat terlihat jelas dari laporan unit penjualan yang mengesankan.

#### **4.2. Visi dan Misi**

Agung Concern lahir dari idealisme para pendiri yang ingin memberikan kontribusi bagi pembangunan di Indonesia. Untuk itu, misi dan visi PT. Agung Automall adalah sebagai berikut:

##### **a. Misi**

PT. Agung Automall didirikan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan masyarakat sekitarnya dengan sumber daya manusianya yang profesional. nilai tambah diperoleh dengan mengupayakan keuntungan di atas para pesaing dalam bidang yang sama dan memberikan manfaat yang sama pada semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

##### **b. Visi**

Dalam jangka panjang PT. Agung Automall akan menjadi yang terbaik dan pemimpin dalam bidang usahanya melalui pelayanan prima pada pelanggan dan semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

#### **4.3. Struktur Organisasi**

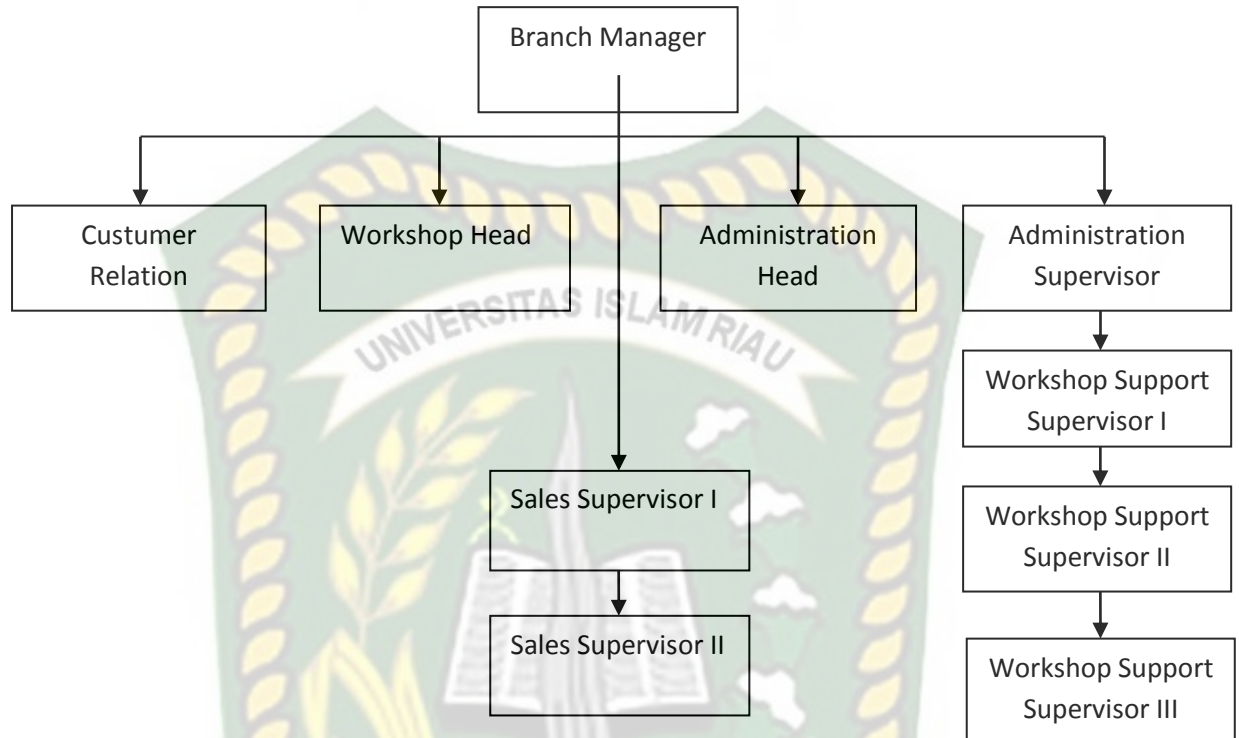
Penyusunan suatu struktur organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana struktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi bersangkutan. Hal ini dimaksudkan sangat pentingnya menciptakan kinerja organisasi yang efisien dan efektif. Dalam suatu organisasi pembagian tugas, penetapan kedudukan, pembatasan kekuasaan dan wewenang adalah sangat penting, Karena dengan

demikian akan diketahui siapa yang bertanggung jawab dan kepada siapa harus dipertanggung jawabkannya.

Struktur organisasi perusahaan berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang bersangkutan. Berdasarkan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya maka organisasi dapat dibedakan atas empat macam yaitu adalah : organisasi bentuk lini/garis, organisasi bentuk lini/garis dan staf, organisasi fungsi dan organisasi panitia.

PT. Agung Automall menggunakan bentuk struktur organisasi dalam bentuk lini/garis dan staff. Hal ini dilakukan agar staf dapat memberikan konstibusinya dalam hal-hal tidak langsung dengan menyediakan bantuan dibidang kekaryawanan, keuangan, material dan bantuan lainnya. Dalam bentuk organisasi lini/garis dan staff ini, pimpinan mendelegasikan beberapa wewenang kepada staff dengan bidangnya masing-masing dalam hal yang demikian menandatangani keputusan, perintah dan instruksi atas nama pimpinan. Berikut dapat dilihat struktur organisasi PT. Agung Automall Pekanbaru :

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Agung Automall Pekanbaru Cabang Soetomo**



Sumber : PT. Agung Automall Sutomo Pekanbaru

Uraian tugas dan fungsi setiap bidang tugas yang terdapat pada struktur organisasi tersebut adalah :

### **1. Branch Manager**

Uraian tugas dan fungsinya

- Sebagai kepala cabang dan sekaligus memimpin suatu cabang
- Menghasilkan Produksi Manager
- Mencetak Distrik Manager
- Membuat Peraturan Untuk Kantor Cabang
- Memonitor Kerja Dari Para Bawahaannya

### **2. Costomer Relation Coordinator**

Uraian Tugas Dan Fungsinya



- Mencetak data pelanggan dengan menggunakan generator list atau flexible list sesuai kebutuhan
- Menyerahkan data pelanggan yang dicetak kepada sales supervisor
- Mengupdate status perubahan wiraniaga resign kedalam generator list new sales contact kedalam generator list yang ada.

### 3. Workshop Head

Uraian Tugas Dan Fungsinya

- Memahami peraturan-peraturan yang melatar belakangi pembentukan komite-komite
- Memahami tugas, tanggungjawab, fungsi dan peran dari komite-komite
- Memahami hubungan kerja atau keterkaitan dengan satuan kerja dibawah direksi yang menjadi mitra komite-komite.

### 4. Administration Head

Uraian Tugas Dan Fungsinya

- Memberikan perintah penyaluran dana dan serta kerja lembur kepada karyawan administrasi
- Menghadiri rapat-rapat item bersama pimpinan lainnya baik dalam maupun luar perusahaan
- Mengelola bidang bidang personalia, keuangan, persediaan dan piutang dagang

### 5. Administration Supervisor

Uraian Tugas Dan Fungsinya

- Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasannya kepada seluruh bawahan dan groupnya
- Mengatur kelompok kerja pada group yang dipegangnya
- Memberikan tugas pada sub ordinatonya
- Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung.

## **6. Sales Supervisor**

### Uraian Tugas Dan Fungsinya

- Membagi list data pelanggan yang diberikan oleh ERC kepada masing-masing wiraniaga
- Mengingat dan mengontrol wiraniaga untuk secara konsisten dan kontinyu melakukan aktivitas customer Retention dan Prospecting.

### **4.4. Aktivitas Perusahaan**

PT. Agung Automall Pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan mobil bermerek Toyota dan suku cadangnya serta melayani service mobil yang dibeli oleh konsumen serta jasa service untuk kalangan umum. Dalam melakukan penjualan, perusahaan membuat kebijakan dimana penjualan tidak hanya penjualan tunai, tetapi juga penjualan secara kredit cicilan. Dalam kegiatan operasional perusahaan, penjualan kendaraan yang banyak terjadi adalah penjualan cicilan.

Daerah penjualan perusahaan ini tidak hanya disekitar kota Pekanbaru tetapi juga didaerah sekitarnya. Selain melakukan penjualan kepada perorangan, perusahaan juga menjual kepada instansi pemerintah dan swasta. Sedangkan ketersediaan barang berasal dari Jakarta.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuisisioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan para karyawan yang bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 bagian marketing pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1.**  
**Tingkat umur responden pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Tingkat umur</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.2.**  
**Tingkat tingkat pendidikan responden pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Tingkat Pendidikan</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, memiliki masa kerja yang berbeda sesuai dengan kebutuhan instansi. Adapun masa kerja karyawan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.3**  
**Masa Kerja karyawan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru tersebut memiliki masa kerja 6 – 10 tahun.

#### 5.1.4 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, dimana mayoritas karyawannya kebanyakan berjenis kelamin wanita.

## 5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

### 5.2.1. 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 (1979) 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. 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 5.5**  
**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 SPSS Versi 20.00**

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.

### 5.2.2. 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 5.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian**

Variabel	Koefisien Alpha
Kepuasan kerja	0.920
Komitmen organisasi	0.863

**Sumber : Data Olahan SPSS Versi 20.00**

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.

### 5.3. Analisis Variabel Kepuasan Kerja

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 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. Agung

Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.7**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

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

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.8**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.8 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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 bekerjapada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.9 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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 itu merupakan tanggung jawab karyawan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.10**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru yaitu responden 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.11 di atas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
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 5.12 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.13**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

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

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.13 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.14**

**Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.14 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru baik dengan karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan responden tentang karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.15 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru setuju dengan karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.16

**Tanggapan responden tentang karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.16 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru sangat setuju dengan karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan deskripsi variabel kepuasan kerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru diatas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

**Tabel 5.17**  
**Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan**  
**Kerja Karyawan PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
1.	Karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang diberikan	5	10	4	18	-	149
	Bobot Nilai	25	40	12	36	-	
2.	Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar	4	22	3	8	-	133
	Bobot Nilai	20	88	9	16	-	
3.	Karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja	6	18	6	7	-	134
	Bobot Nilai	30	72	18	14	-	
4.	Karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan	5	19	9	4	-	136
	Bobot Nilai	25	76	27	8	-	
5.	Karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan	4	23	1	9	-	133
	Bobot Nilai	20	92	3	18	-	
6.	Karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan	4	17	3	13	-	123
	Bobot Nilai	20	68	9	26	-	
7.	Karyawan selalu menyelesaikan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif	4	20	6	7	-	132
	Bobot Nilai	20	80	18	14	-	
8.	Karyawan diberikan gaji yang sesuai dengan jabatan	6	19	3	9	-	133
	Bobot Nilai	30	76	9	18	-	
9.	Karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik	1	15	5	16	-	112
	Bobot Nilai	5	60	15	32	-	
10.	Karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja	3	21	-	13	-	125
	Bobot Nilai	15	84	-	26	-	
<b>Total</b>							<b>1459</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Dari tabel 5.17 diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel kepuasan kerja karyawan PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, dapat dilihat

jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1459. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 10 \times 5 \times 37 = 1850$$

$$\text{Nilai Terendah} = 10 \times 1 \times 37 = 370$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{1850 - 370}{5} = \frac{1480}{5} = 296$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kepuasan kerja karyawan PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1554 - 1850$$

$$\text{Baik} = 1258 - 1554$$

$$\text{Cukup} = 962 - 1258$$

$$\text{Kurang Baik} = 666 - 962$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 370 - 666$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa variabel PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa karyawan sudah merasakan kepuasan kerja selama bekerja, yang dilihat dari pekerjaan yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan kemampuannya sehingga merasa nyaman dalam bekerja.

## 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa ikut memiliki perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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

Dari Tabel 5.18 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa ikut memiliki perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.19**  
**Tanggapan responden mengenai terikat secara emosional dengan perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

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

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai terikat secara emosional dengan perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.20**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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	-	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.20 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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 ketidakpuasannya dengan kejadian-kejadian dalam pekerjaan. *continuance*

*commitment* tidak berhubungan dengan kecenderungan 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan responden mengenai menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

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

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.21 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall

Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.22**  
**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

Dari Tabel 5.22 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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 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. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.23**  
**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

Dari Tabel 5.23 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru dalam kategori baik. Agar dapat memperoleh kinerja yang baik dari karyawan maka karyawan harus diberikan saana 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.24**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

<b>Klasifikasi Jawaban</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat baik	14	28
Baik	6	32
Cukup	7	14
Kurang baik	3	6
Sangat tidak baik	-	-
Total	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.24 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada pada hasil tanggapan responden berikut ini.

**Tabel 5.25**  
**Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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

Dari Tabel 5.25 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.26**  
**Tanggapan respondent tentang karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 5.26 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru setuju dengan karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan deskripsi variabel kepuasan kerja pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru diatas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

**Tabel 5.27**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator variabel komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
1.	Merasa ikut memiliki perusahaan	2	20	5	10	-	125
	Bobot Nilai	10	80	15	20	-	
2.	Terikat secara emosional dengan perusahaan	2	26	2	7	-	134
	Bobot Nilai	10	104	6	14	-	
3.	Merasa menjadi bagian dari perusahaan	6	27	1	3	-	147
	Bobot Nilai	30	108	3	6	-	
4.	Menaruh perhatian terhadap masa depan	4	20	6	6	-	130
	Bobot Nilai	20	80	18	12	-	
5.	Mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan	4	23	1	9	-	133
	Bobot Nilai	20	92	3	18	-	
6.	Bekerja di perusahaan merupakan kebutuahn dan keinginan	4	18	3	12	-	125
	Bobot Nilai	20	72	9	24	-	
7.	Merasa adanya suatu kewajiban atau tugas	4	20	6	7	-	132

	Bobot Nilai	20	80	18	14	-	
8.	Memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan	6	19	4	8	-	134
	Bobot Nilai	30	76	12	16	-	
9.	Memiliki tanggung jawab dalam bekerja	1	15	5	16	-	112
	Bobot Nilai	5	60	15	32	-	
<b>Total</b>							<b>1172</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Dari tabel 5.27 diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel komitmen organisasi PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1172. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 8 \times 5 \times 37 = 1480$$

$$\text{Nilai Terendah} = 8 \times 1 \times 37 = 296$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{1480 - 296}{5} = \frac{1184}{5} = 237$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel komitmen organisasi PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1244 - 1480$$

$$\text{Baik} = 1007 - 1244$$

$$\text{Cukup} = 770 - 1007$$

$$\text{Kurang Baik} = 533 - 770$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 296 - 533$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa variabel komitmen organisasi PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa karyawan sangat menjunjung tinggi perusahaan sehingga selalu mengangkat nama baik perusahaan tersebut.

## **5.5. Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Komitmen organisasi Karyawan Pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru**

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

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi karyawan pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru digunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = Komitmen organisasi

a = Konstanta

X= Kepuasan kerja

b = Koefisien Regresi

$\epsilon$  = epsilon

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

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.450	2.701		.167	.869
	kepuasan_kerja	.870	.066	.913	13.235	.000

a. Dependent Variable: komitmen\_organisasi

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 :

$$Y = 0.450 + 0.870 X + \epsilon$$

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 0.870 terhadap variabel komitmen organisasi. Nilai ini memberi indikasi

bahwa jika terjadi peningkatan variabel kepuasan kerja sebesar 1% maka variabel komitmen organisasi akan meningkat menjadi 87%.

### 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	.913 <sup>a</sup>	.833	.829	.96651	1.848

a. Predictors: (Constant), kepuasan\_kerja

b. Dependent Variable: komitmen\_organisasi

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0.833 hal ini menunjukkan 83.3% perubahan terhadap seharusnya ditentukan oleh variabelbebas yakni variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru sedangkan 16.7% 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)	.450	2.701		.167	.869
	kepuasan_kerja	.870	.066	.913	13.235	.000

a. Dependent Variable: komitmen\_organisasi

Untuk variabel kepuasan kerja (X), t hitung adalah 13.235 sedangkan t-tabel yaitu  $(0,05;37) = 1.687$  karena  $t_{hitung} (13.235) > t_{tabel} (1.687)$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan kerja (X) berpengaruh terhadap variabel komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

### 5.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji statistik diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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 (Robbins, 2012). 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.

Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang disumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi yang nantinya dapat meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan. Apabila rasa keadilan dan kelayakan ini tidak terpenuhi maka akan menimbulkan perasaan tidak puas para karyawan, perasaan tidak puas ini justru akan menyebabkan terjadinya kemerosotan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya akan menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang akan diberikan karyawan kepada para pelanggan.



Kepuasan kerja yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turn over* dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpuaskan. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan pencapaian tujuan perusahaan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## 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. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru dan kemudian memberikan saran-saran untuk peningkatan pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut.

#### 6.1 Kesimpulan

1. Hasil penelitian deskriptif diketahui variabel kepuasan kerja berada pada kategori baik. Karyawan sudah merasakan kepuasan kerja selama bekerja, yang dilihat dari pekerjaan yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan kemampuannya sehingga merasa nyaman dalam bekerja.
2. Hasil penelitian deskriptif diketahui variabel komitmen organisasi berada pada kategori baik. Karyawan sangat menjunjung tinggi perusahaan sehingga selalu mengangkat nama baik perusahaan tersebut.
3. Hasil pengolahan data melalui uji statistik diketahui kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel komitmen organisasi pada PT. Agung Automall Sutomo Cabang Pekanbaru.

#### 6.2. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi PT. Agung Automall Sutomo Cabang 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.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel penelitian sehingga hasil penelitian yang diperoleh akan lebih kuat lagi.

## 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