

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

MOCH ANDRE PAMUNGKAS

NIM : 12010110120005

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Moch Andre Pamungkas
Nomor induk Mahasiswa : 12010110120005
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA
CIREBON)**
Dosen Pembimbing : Drs. H. Mudji Rahardjo, SU

Semarang, 11 Juli 2014

Dosen Pembimbing,

Drs. H. Mudji Rahardjo, SU

NIP. 19521207 197803 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Moch Andre Pamungkas
Nomor induk Mahasiswa : 12010110120005
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADP
KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA
CIREBON**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 2014

Tim Penguji

1. Drs.H.Mudji Rahardjo,SU (.....)
2. Dr.Ahyar Yuniawan,SE,M.Si (.....)
3. Dr.Hj.Indi Djastuti,MS (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Moch Andre Pamungkas, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA CIREBON)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 11 Juli 2014

Yang membuat pernyataan,

(Moch Andre Pamungkas)

NIM: 12010110120005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hard Work Will Never Betray You – Kang Gary ”

“ Do Good. And Good Will Come To You – Raisa Andriana”

Skripsi ini kupersembahkan untuk: mamahku tersayang, terimakasih atas kesabarannya membesarkan dan mendidik aku, terima kasih untuk doa-doa yang tidak pernah putus untukku. Papahku tersayang, terimakasih untuk semua nasihat yang diberikan selama ini. Terimakasih kakak yang selalu memberikan semangatnya. Dan untuk teman-teman seperjuanganku, terima kasih atas segala dukungan yang sudah kalian berikan untukku...

ABSTRACT

Employee's performance can be measured through job satisfaction and organizational commitment. An employee in carrying out the work at a company that has a very basic problem in which an employee with one another will not be the same level of job satisfaction and commitment possessed. Job satisfaction and organizational commitment are strong in the individual will cause the individual to work hard to achieve goals that have been defined previously. Employees who have job satisfaction and commitment will be trying to do the best for the organization.

This research was conducted at the Regional Water Company (PDAM) Cirebon. The purpose of this study is to explain how the variables influence job satisfaction and organizational commitment to employee performance Regional Water Company (PDAM) Cirebon. And to determine which variables are the dominant influence between two variables of job satisfaction and organizational commitment to employee performance employee Regional Water Company (PDAM) Cirebon

Methods of data collection in this study was through a questionnaire distributed to 72 employees. Engineering test data used in this study includes testing instruments (test validity, test reliability), the classic assumption test (test for normality, multicollinearity test, test heterokedastisitas), multiple linear regression analysis, t-Tests, Test F and Test coefficient of determination (R²) by using SPSS 16.

The result shows that the work satisfaction and organizational commitment influence positively and significantly to the employee performance, variables used in this research give positive response, meaning the work satisfaction and organizational commitment improving the performance to Local Water Company of Cirebon City employee. Value of determination coefficient or R square is 0,465, which means staff performance is affected by staff satisfaction and organizational commitment as 46,5%.

Keyword : work satisfaction , organizational commitment , work performance

ABSTRAK

Kinerja karyawan dapat diukur melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada suatu perusahaan mempunyai masalah yang sangat mendasar dimana seorang karyawan yang satu dengan yang lain tidak akan sama tingkat kepuasan kerja dan komitmen yang dimiliki. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang kuat di dalam individu akan menyebabkan individu bekerja keras untuk berusaha mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi akan lebih berusaha melakukan yang terbaik bagi organisasinya.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Serta untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh secara dominan diantara 2 variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 72 karyawan. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas), analisis regresi linear berganda, Uji T-test, Uji F serta Uji koefisien determinasi (R²) dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi bernilai positif menandakan hubungan yang searah dengan hipotesis, dengan kata lain kepuasan kerja dan komitmen organisasi akan meningkatkan kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Nilai koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0,465 ,atau dengan kata lain variabel kinerja dipengaruhi oleh variabel kepuasan karyawan dan komitmen organisasi sebesar 46,5%.

Kata kunci: kepuasan kerja , komitmen organisasi , kinerja karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan limpahan rahmatnya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon)**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, kepada :

1. Prof. Drs. H. Muhammad Nasir, Msi, Akt, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah mendukung setiap upaya pengembangan potensi akademik mahasiswanya.
2. Dr. Suharnomo, SE, M.si selaku ketua jurusan manajemen fakultas ekonomika dan bisnis.
3. Drs. H. Mudji Rahardjo, SU. Selaku Dosen Pembimbing atas waktu, bimbingan, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini serta telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT Selaku Dosen Wali dan seluruh dosen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas semua ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh

pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

5. Kedua Orang tua tercinta dan kakak tersayang yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah besar dalam hidup.
6. Keluarga besarku, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan.
7. Ibu icah atas kesediaannya untuk membantu dari awal sampai akhir pengumpulan data penelitian dan segenap karyawan PDAM Kota Cirebon.
8. Sahabat-sahabat Ucup, Guntur, Elang, Yona, Akbar, Frendy, Ical, Hanif, Astri, Ires, yang selalu mendukung, memberikan nasehat, dan memberikan semangat untuk selalu melakukan yang terbaik.
9. Teman-teman seperjuangan satu dosbing, Gita, Hafizh, Dita, Abel, Anita, Yaumil, Dissy dan Rezkita yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
10. Teman-teman MANAJEMEN UNDIP 2010, Sabil, Adhit, Dali, Yogi, Omin, Ais, Taufan, Ape, Galang, Eja Acil, Efi, Kiki, Luluk, Dhila, Sischa, Stella, Yosi, Lina, Raras, dan seluruh teman yang lainnya yang tidak dapat penulis tulis satu persatu. yang telah menjadi teman bermain, teman belajar selama kuliah.
11. Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang sudah menyediakan materi untuk saya menyusun skripsi.

12. Keluarga kosan G-16 atas kebersamaan selama masa perkuliahan dan telah menjadi keluarga baru.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya.

Semarang, 11 Juli 2014

(Moch Andre Pamungkas)

NIM : 12010110120005

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan peneaalitian	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan teori.....	7
2.1.1 Kinerja Karyawan	7
2.1.1 Pengertian kinerja karyawan.....	7
2.1.1.1 indikator – indikator kinerja	8
2.1.2 Komitmen organisasi	10
2.1.2 Pengertian komitmen organisasi	10
2.1.2.1 dimensi komitmen organisasi	11
2.1.3 Kepuasan kerja	13
2.1.3 Pengertian kepuasan kerja.....	13
2.1.3.1 faktor – faktor kepuasan kerja.....	14
2.2 penelitian terdahulu	16
2.2.1 Pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.....	16
2.2.2 Pengaruh komitmen organisasi dengan kinerja karyawan	17
2.2.3 Ringkasan hasil penelitian terdahulu	18
2.3 Kerangka pemikiran penelitian	23
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Variabel penelitian dan definisi operasional	24
3.1.1 Variabel penelitian	24
3.1.2 Definisi operasional variabel	24
3.2 Populasi dan sampel.....	26
3.3 Jenis dan sumber data.....	27
3.4 Metode pengumpulan data	27
3.5 Metode analisis.....	28
3.5.1 Uji instrumen.....	28

3.5.1.1 Uji validitas	28
3.5.1.2 Uji reliabilitas	29
3.5.2 Uji asumsi klasik	30
3.5.2.1 Uji normalitas	30
3.5.2.2 Uji multikolonieritas.....	30
3.5.2.3 Uji heteroskedastisitas	31
3.5.3 Analisis regresi linear berganda	32
3.5.4 Uji <i>goodness of fit</i>	33
3.5.4.1 Uji F (Uji signifikansi simultan)	33
3.5.4.2 Uji t (Uji parsial)	34
3.5.5 Koefisien determinasi (R^2).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah dan perkembangan PDAM Kota Cirebon	36
4.1.2 Struktur Organisasi PDAM kota Cirebon	38
4.1.3 Tugas pokok masing – masing jabatan	39
4.2 Gambaran umum responden	41
4.2.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	42
4.2.2 Responden berdasarkan usia	42
4.2.3 Responden Berdasarkan masa kerja.....	43
4.2.4 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	44
4.3 Gambaran umum jawaban responden terhadap variabel penelitian..	45
4.3.1 Deskripsi variabel penelitian.....	45
4.3.2 Analisis Indeks Variabel Kepuasan Kerja	47
4.3.3 Analisis Indeks Variabel Komitmen Organisasi.....	48
4.3.4 Analisis Indeks Variabel Kinerja Karyawan	49
4.4 Analisis Data	50
4.4.1 Uji validitas.....	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.4.3.1 Uji Normalitas.....	53
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	58
4.4.5 Uji Goodness of Fit	60
4.4.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F)	60
4.4.5.2 Uji T (Uji Parsial).....	61
4.4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.5 Interpretasi Hasil.....	64
4.5.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	65
4.5.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	66
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68

5.2 Keterbatasan.....	68
5.3 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan penelitian terdahulu	19
Tabel 4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2	Responden berdasarkan usia	43
Tabel 4.3	Responden berdasarkan masa kerja.....	44
Tabel 4.4	Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	45
Tabel 4.5	Tanggapan responden atas variabel kepuasan kerja	47
Table 4.6	Tanggapan responden atas variabel komitmen organisasi.....	48
Tabel 4.7	Tanggapan tesponden atas variabel kinerja karyawan	49
Tabel 4.8	Uji validitas kepuasan kerja	50
Tabel 4.9	Uji validitas komitmen organisasi	51
Tabel 4.10	Uji validitas kinerja karyawan.....	52
Tabel 4.11	Uji reliabilitas	53
Tabel 4.12	Uji Shapiro Wilk.....	56
Tabel 4.13	Hasil uji multikolonieritas	57
Tabel 4.14	Hasil uji regresi	59
Tabel 4.15	Hasil uji f.....	60
Tabel 4.16	Hasil uji t	62
Tabel 4.17	Hasil uji koefisien determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	23
Gambar 4.1 Struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon	39
Gambar 4.2 Hasil uji normalitas (<i>normal probability plot</i>)	54
Gambar 4.3 Hasil uji normalitas (grafik histogram)	55
Gambar 4.4 Hasil Uji heterokedastisitas (<i>scatterplot</i>)	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesinoer	73
LAMPIRAN B Tabulasi data	78
LAMPIRAN C Hasil olah data	81
LAMPIRAN D Surat balasan izin penletian.....	106

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut mampu mencapai tujuannya. Tercapainya suatu organisasi akan tercapai apabila karyawannya menunjukkan kinerja yang optimal. Kinerja yang optimal tentu saja merupakan harapan bagi setiap perusahaan yang mempekerjakan karyawan, karena pada akhirnya kinerja karyawan menjadi harapan untuk mencapainya kinerja organisasi yang maksimal.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon sebagai salah satu unit usaha strategis milik pemerintah daerah yang berorientasi pada pelayanan umum (*public service*), dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun pada kenyataannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat mengenai pelayanan karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon diantaranya sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penanganan keluhan yang kurang cepat dan masih banyak daerah yang tidak dapat dialiri air dari PDAM Kota Cirebon.

Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan, sehingga setiap karyawan harus mampu bekerjasama dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus demi mewujudkan tingkat kepuasan para pelanggannya.

Kinerja karyawan dapat diukur melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada suatu perusahaan mempunyai masalah yang sangat mendasar dimana seorang karyawan yang satu dengan yang lain tidak akan sama tingkat komitmen yang dimiliki. Komitmen organisasi yang kuat di dalam individu akan menyebabkan individu bekerja keras untuk berusaha mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berusaha melakukan yang terbaik bagi organisasinya.

Komitmen organisasi merupakan salah satu bentuk perilaku karyawan yang lebih dari sekedar keanggotaan. Komitmen organisasi merupakan suatu bentuk loyalitas karyawan dan keterlibatan karyawan dalam berusaha semaksimal mungkin untuk organisasi dan kesediaan untuk mengedepankan kepentingan organisasi sehingga dapat berkontribusi tinggi dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Semakin karyawan terikat secara emosional, maka komitmennya terhadap organisasi akan semakin tinggi dan semakin besar pula kemungkinan mengarah pada peningkatan waktu dan tenaga yang dikeluarkan dalam pekerjaannya.

Komitmen organisasi memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan karena karyawan akan melakukan dan berperilaku pada pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, karyawan yang berkomitmen untuk perusahaan akan merasa senang menjadi bagian dari perusahaan tersebut dan melakukan yang terbaik untuk perusahaannya.

Robbins (2006) mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan

tingkat dimana karyawan mengkaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran – sasarannya dan berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi menurut S.pantja djati et al (2003) merupakan suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap pekerjaan yang dimilikinya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Apabila dalam lingkungan kerja seorang karyawan tidak mendapatkan apa yang diharapkan diantaranya pendapatan yang baik, peluang promosi yang adil, rekan kerja dan atasan yang menyenangkan, serta kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri maka kemungkinan besar kinerja karyawan tersebut akan buruk.

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mempunyai dampak terhadap peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan perusahaan kepada karyawannya. Karyawan dengan kepuasan kerja tinggi akan mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktifitas tugas, sedangkan karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah akan mengalami perasaan negatif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas pekerjaan mereka.

Hasil beberapa penelitian menunjukkan perbedaan pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan

Muhammad Riaz Khan et.al (2010) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,374.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan S.Pantja Djati dan Khusaini (2003) yang menyimpulkan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,599. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Muthuveloo dan Rose (2005) yang mengatakan komitmen organisasi tidak selalu meningkatkan kinerja karyawan bahkan dapat meningkatkan stres kerja. Oleh karena itu penelitian yang dilakukan Muthuveloo dan Rose (2005) menyimpulkan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja dan kinerja karyawan juga mempunyai hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan Cecilia Engko (2008) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,447. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Crossman dan Zaki (2003), hasil penelitian menunjukkan hubungan negatif antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar -0.01.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai penyebab semakin meningkat atau menurunnya kinerja karyawan. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana faktor – faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi kinerja karyawan maka perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Dari pemaparan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam menerapkan kebijakan berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengambil tema yang sama.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Suatu perusahaan dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan perusahaan untuk dicapai. Pencapaian tujuan perusahaan menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja perusahaan dan menunjukkan sebagai kinerja perusahaan. Hasil kerja perusahaan diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan perusahaan.

Kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas – tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dessler (2009) berpendapat kinerja karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Anwar Prabu Mangkunegara (2001) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sementara (Armstrong dan Baron, 1998) dalam Wibowo (2011) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Wibowo (2011) mengatakan kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja.

2.1.1.1 Indikator – Indikator Kinerja

Menurut Hersey et .al. (1996) dalam Wibowo (2007) terdapat tujuh indikator dalam kinerja yaitu:

1) Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah ke mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi

2) Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama atasan dan bawahan.

3) Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4) Alat dan sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5) Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6) Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan mendatang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.

7) Peluang

Karyawan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

2.1.2 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan.

Menurut Robbins (2001) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan – tujuannya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasi yang tinggi

berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut

Mowday (1982) dalam S.Pantja Djati dan M. Khusaini (2003) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan relatif dari identifikasi individu dan keterlibatannya dengan organisasi kerja. Sementara Mitchell (1982) dalam S.pantja Djati dan M.Khusaini (2003) memandang komitmen organisasi sebagai suatu orientasi nilai terhadap kerja yang menunjukkan bahwa individu sangat memikirkan pekerjaannya, pekerjaan memberikan kepuasan hidup dan pekerjaan memberikan status bagi individu.

Komitmen lebih dari hanya sekedar keanggotaan karena meliputi sikap yang dapat menyenangkan atasan dan kesediaan untuk mengusahakan upaya berkontribusi yang lebih tinggi bagi kepentingan perusahaan demi memperlancar pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Cheng dan Kalleberg (1996) dalam Chamdan Purnama (2013) komitmen organisasi dapat dibagi menjadi tiga berdasarkan segi sifatnya:

- 1) Kesediaan untuk melakukan kepentingan bisnis yang menguntungkan perusahaan.
- 2) Keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan.
- 3) Keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan dan nilai – nilai perusahaan.

2.1.2.1 Dimensi Komitmen Organisasi:

1. Komitmen afektif

Komitmen afektif dijelaskan sebagai perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai – nilainya. Secara keseluruhan, karyawan dengan

komitmen afektif yang tinggi akan tetap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi karena mereka mempunyai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

2. Komitmen Kontinuan

Komitmen kontinuan dijelaskan sebagai suatu kebutuhan untuk tetap menjadi anggota organisasi berdasarkan pertimbangan terhadap keuntungan dan kebutuhan daripada meninggalkan organisasi (Allen dan Meyer,1990).

3. Komitmen Normatif

Komitmen normatif berkenaan dengan keinginan karyawan untuk mempertahankan keanggotaan berdasarkan penghargaan terhadap pekerjaan, kesetiaan dan kewajiban moral. Karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi merasa akan tetap bersama organisasi.

Besarnya komitmen yang dimiliki setiap karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja sangatlah menentukan organisasi tersebut mencapai tujuan organisasinya. Komitmen organisasi yang kuat akan mendorong setiap individu untuk selalu berusaha keras mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan pengelolaan perusahaan sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia. Seberapa besar komitmen karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan perusahaan itu dalam mencapai tujuannya. Sehingga dalam menjalankan proses organisasionalnya, karyawan diharapkan mampu berorientasi pada tujuan bersama perusahaan. Komitmen organisasi yang kuat akan mendorong setiap karyawan berusaha keras untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.3 Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai – nilai yang berlaku dalam dirinya. Semakin banyak aspek – aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya.

Karyawan yang puas melakukan pekerjaan lebih baik dalam memenuhi kewajiban seperti tertuang dalam deskripsi pekerjaan. Kenyataan menunjukkan bahwa perasaan positif mendorong kreatifitas, memperbaiki pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Perasaan positif juga memperbaiki ketekunan tugas dan menarik lebih banyak bantuan dan dukungan dari rekan kerja.

Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya dan sebaliknya apabila karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, karyawan tersebut akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Robbins dan Judge (2011) memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki perasaan – perasaan positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang tidak puas dengan pekerjaannya akan memiliki perasaan negatif mengenai pekerjaannya.

Pendapat Colquitt, LePine, Wesson (2011) dalam Wibowo (2013) juga mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang

diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana kita merasakan tentang pekerjaan kita dan apa yang kita pikirkan tentang pekerjaan kita.

Kreitner dan Kinicki (2010) dalam Wibowo (2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari pekerjaan seseorang. Definisi ini menyatakan secara tidak langsung bahwa kepuasan kerja bukanlah merupakan konsep tunggal. Melainkan, orang dapat secara relatif puas dengan satu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan satu aspek atau lebih.

Pandangan senada dikemukakan Gibson (2000) dalam Wibowo (2013) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Pendapat lain dikemukakan Werther (1996) dalam Wibowo (2013) bahwa kepuasan kerja merupakan suatu pemikiran dari karyawan mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja terhadap pekerjaannya.

Dari berbagai pandangan tersebut kiranya dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya kepuasan kerja adalah tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya.

2.1.3.1 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja

Faktor – faktor yang menentukan kepuasan kerja menurut Robbins (2001) yaitu:

1) Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan – pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja

2) Ganjaran yang pantas

Para karyawan yang menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Oleh karena itu individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dengan cara yang adil kemungkinan besar akan merasakan kepuasan dengan pekerjaan mereka.

3) Rekan sekerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan meningkat bila penyelia langsung bersifat ramah dan dapat memahami,

memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

4) Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Studi – studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan fisik sekitar yang tidak berbahaya atau merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat – alat dan peralatan yang memadai.

5) Kesesuaian antara kepribadian – pekerjaan

Teori kesesuaian antara kepribadian – pekerjaan yang dikemukakan Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan pekerjaan akan menghasilkan individu yang lebih terpuaskan. Orang – orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaannya memiliki kemampuan untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaannya, sehingga mereka juga mempunyai probabilitas yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja karyawan

Dalam penelitian Cecilia Engko (2008) mengatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,447. Penelitian yang dilakukan oleh

Diana Sulianti (2009) mengatakan bahwa kinerja seseorang akan meningkat ketika kepuasan kerja dari karyawan berada pada posisi yang tinggi. Hal ini dibuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebesar 0,715 yang berarti setiap ada kenaikan Kepuasan Kerja maka akan menaikkan Kinerja Karyawan sebesar 0,715. Hasil penelitian Soegihartono (2012) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,370. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Burhanuddin (2012) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar 0,923. Penelitian yang dilakukan Mega Arum (2012) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,416.

Berdasarkan penelitian - penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut (H1) : *kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.*

2.2.2 Pengaruh komitmen organisasi dengan kinerja karyawan

Dalam penelitian Muhammad Riaz Khan et.al (2010) mengatakan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi akan merasa senang dalam melakukan pekerjaannya, hal ini dibuktikan dengan angka koefisien korelasi (r) sebesar 0,374 terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Suwardi dan Joko utumo (2011) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,393.

Penelitian yang dilakukan S.Pantja Djati (2003) menunjukkan komitmen

organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar 0,599. Penelitian yang dilakukan Agus Ali Suharto (2012) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dengan kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar 0,40. Penelitian yang dilakukan Yenni Verawati (2011) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dengan kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,289.

Berdasarkan penelitian - penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut (H2) : *Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.*

2.2.3 Ringkasan hasil penelitian terdahulu

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Topik	Alat analisis	Hasil
1	Muhammad Riaz Khan et.al (2010)	The impacts of organizational commitment on employee job performance	Analisis regresi	Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan
2	Suwardi dan Joko Utomo (2011)	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan	Analisis Regresi	Komitmen organisasi berpengaruh

		Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati)		positif terhadap kinerja karyawan
3	Cecilia Engko (2008)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja individual dengan self esteem dan self efficacy sebagai variabel intervening	Path analisis (analisis jalur)	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
4	Diana Sulianti K.L.	Pengaruh	Structural	Komitmen

	Tobing (2009)	komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	equation modeling	organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan
5	A.Soegihartono (2012)	Pengaruh kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja dengan mediasi komitmen (di PT.Alam Kayu Sakti Semarang)	Path analisis	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
6.	S.Pantja Djati et.al (2003)	Kajian terhadap kepuasan kompensasi, komitmen organisasi dan	Analisis Regresi	Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja

		prestasi kerja		karyawan
7	Rahmatullah Burhanuddin Wahab (2012)	Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank Mandiri (persero) tbk Makasasar	Analisis regresi	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
8	Agus Ali Suharto (2012)	Pengaruh kualitas sumber daya manusia, komitmen dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada inspektorat Kabupaten Kediri	Analisis regresi	Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
9	Mega Arum	Pengaruh	Path analisis	Kepuasan kerja

	(2012)	lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi pada perum jasa tirta I Malang bagian laboratorium kualitas air		berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
10	Yenni Verawati dan Joko Utomo (2011)	Pengaruh komitmen organisasi, partisipasi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank Lippo Cabang Kudus	Analisis regresi parsial	Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

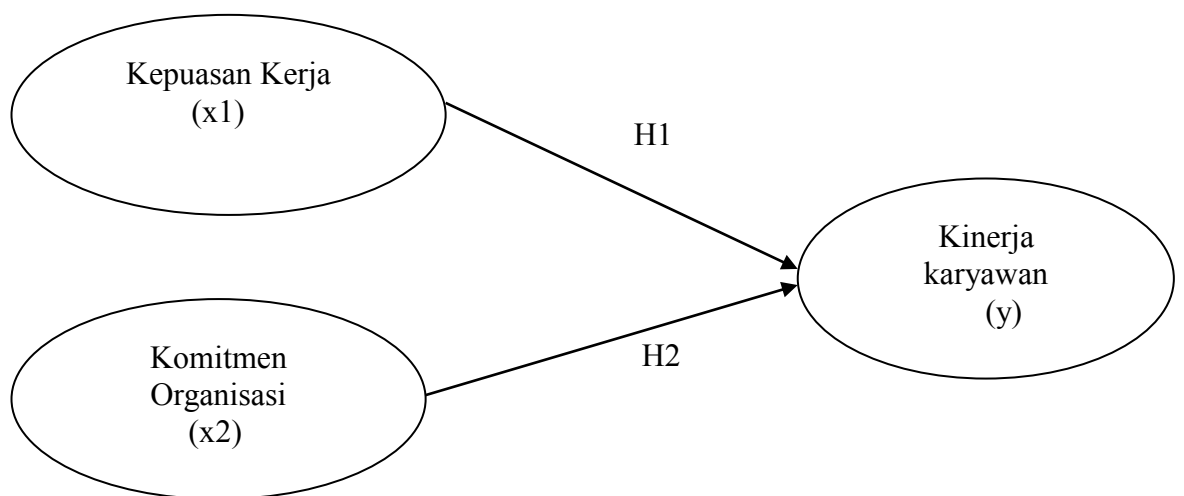
Sumber: penelitian – penelitian terdahulu

2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: penelitian – penelitian terdahulu

2.4. Hipotesis

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

H2 : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi nilai. Adapun variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel terikat (dependent variable). Variabel terikat (dependent variable) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama penulis (Sekaran,2006). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.
- b. Variabel bebas (independent variable). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Augusty Ferdinand,2006). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

3.1.2 Definisi Operasional

Berikut ini adalah definisi operasional dari variabel-variabel diatas:

- a) Variabel bebas (independen)
 1. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan dimana karyawan merasa puas dengan peluang promosi yang diberikan oleh perusahaannya, puas terhadap pekerjaannya, puas kepada atasan, puas terhadap pendapatannya, dan puas terhadap rekan kerjanya.

Indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2003) adalah:

- a. Kepuasan terhadap peluang promosi

- b. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
 - c. Kepuasan kepada atasan
 - d. Kepuasan terhadap pendapatan
 - e. Kepuasan terhadap rekan kerja
3. Komitmen organisasi dimaksudkan sebagai dorongan dari dalam diri para karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon untuk melaksanakan tugas maupun pekerjaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Indikator komitmen organisasi menurut Allen dan Mayer (2006) adalah:

- a. Komitmen afektif, berkaitan dengan keinginan secara emosional terikat dengan organisasi, identifikasi serta keterlibatan berdasarkan atas nilai-nilai yang sama.
 - b. Komitmen kontinuan, Komitmen didasari oleh kesadaran akan biaya-biaya yang akan ditanggung jika tidak bergabung dengan organisasi. Disini juga didasari oleh tidak adanya alternatif lain.
 - c. Komitmen normatif, Komitmen berdasarkan perasaan wajib sebagai anggota/karyawan untuk tetap tinggal karena perasaan hutang budi.
- b) Variabel terikat (variabel dependen)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah aktivitas yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dengan hasil yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam rangka mencapai hasil kerja dan tujuan perusahaan.

Indikator kinerja menurut Fuad Mas'ud (2004) adalah:

- a. Kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara tepat waktu
- b. Pengetahuan karyawan berkaitan dengan pekerjaan utamanya adalah baik
- c. Kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan
- d. Kreativitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaan utamanya adalah baik

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Augusty Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon yang berjumlah 262 orang.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi (Augusty Ferdinand, 2006). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus solvin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan.

$$n = \frac{262}{1 + 262 (0,1^2)} = \frac{262}{3,62} = 72,37 = 72 \text{ sampel.}$$

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang digunakan atau dibutuhkan dalam penelitian dengan menggunakan parameter tertentu yang telah ditentukan (Priyatno:2008).

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah:

- a. Data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.
- b. Data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini berupa sejarah berdirinya perusahaan, profil perusahaan dan jumlah karyawan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapat data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat, atau bertatap muka (Augusty Ferdinand, 2006).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Imam Ghozali (2006), skala Likert adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi

jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Instrumen

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Imam Ghazali, 2009). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. (Imam Ghazali, 2009).

Uji validitas ini membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut tidak valid. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total (Imam Ghazali, 2009).

Uji signifikansi juga dapat dilakukan dengan membandingkan hasil r

hitung dengan r table dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel < r hitung maka valid. Uji validitas menggunakan teknik korelasi Product Moment dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

$\sum x$ = jumlah skor item

$\sum y$ = jumlah skor total item

n = jumlah responden

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Imam Ghozali,2009). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Jika jawaban terhadap indikator ini acak (tidak konsisten), maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel (Imam Ghozali, 2009).

Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach, jika nilai alpha > 0,60 maka suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliable

(Nunnally, 1967 *dalam* Ghozali, 2009). Rumus Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir/item

V_t^2 = varian total

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal. Model regresi yang memenuhi syarat adalah memiliki distribusi data normal/mendekati normal. Cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang memberikan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Imam Ghazali, 2009).

3.5.2.2 Uji Multikolonieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya

korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan varian inflation (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya, maka nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai $tolerance > 0,10$ /sama dengan nilai $VIF < 10$ berarti tidak ada multikolonearitas antar variabel bebas dalam model regresi (Imam Gehozali, 2009).

3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heterokedastisitas.

Cara untuk mengetahui ada/tidaknya heterokedatisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dan residualnya. Deteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada/tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara variabel terikat dan residualnya dimana sumbunya adalah Y yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-studentized. Dasar analisis adalah :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika telah ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan implikasinya terhadap kinerja karyawan.

Untuk menguji pengaruh 2 variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen dinyatakan dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen

X₁ = Variabel independen

X₂ = Variabel independen

a = konstanta

b₁, b₂ = koefisien regresi

e = residual error

3.5.4 Uji Goodness Of Fit

3.5.4.1 Uji F (Uji Model)

Uji F digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Imam Ghozali, 2006). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Derajat kepercayaan = 5 %
2. Derajat kebebasan f tabel (a, k, n-k-1)

a = 0,05

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

3. Menentukan kriteria pengujian

H₀ ditolak apabila f hitung > f tabel

H_A ditolak apabila f hitung < f table

4. Menentukan f dengan rumus :

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

Dimana :

R² = koefisien determinan berganda

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Kesimpulan :

Apabila f hitung < f tabel maka H₀ diterima dan H_A ditolak, artinya tidak ada

pengaruh secara simultan.

Apabila f hitung $>$ f tabel maka H_0 ditolak dan H_A diterima, artinya ada pengaruh secara simultan.

3.5.4.2 Uji T (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung (Imam Ghazali, 2009). Nilai t hitung dapat dilihat pada hasil regresi dan nilai t tabel didapat melalui sig. $\alpha = 0,05$ dengan $df = n - k$

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

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial/individu mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Apabila hasil pengujian menunjukkan :

- a. t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_A ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara parsial.
- b. t hitung $>$ t tabel, maka H_A diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara parsial. Maka dapat dinyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

3.5.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kebenaran menggunakan model regresi. Jika nilai (R^2) mendekati angka 1, maka variabel bebas semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa pengguna model tersebut dapat dibenarkan. Dari koefisien determinasi ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y, yang sisanya dapat dinyatakan pula dalam persentase (Imam Ghazali,2006).

