

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA,  
LOYALITAS KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA  
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
( Studi Pada Bank Indonesia Kota Semarang )**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**RIZKY PRADANA**  
**NIM. 12010111130089**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2015**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rizky Pradana  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130089  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN  
KERJA, LOYALITAS KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA NON FISIK  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Pada Bank Indonesia Kota  
Semarang)**  
Dosen Pembimbing : Dra. Rini Nugraheni, MM

Semarang, 17 September 2015

Dosen Pembimbing,

(Dra. Rini Nugraheni, MM)  
NIP. 195612031984032001

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Penyusun : Rizky Pradana  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130089  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN  
KERJA, LOYALITAS KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA NON FISIK  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Pada Bank Indonesia Kota  
Semarang)**

**Telah dinyatakan lulus pada tanggal 28 September 2015**

Tim Penguji

1. Dra. Rini Nugraheni, MM (.....)
2. Dr. Edy Rahardjo, SE, M.Si (.....)
3. Mirwan Surya Perdhana, SE, MM, Ph.D (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Rizky Pradana, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Indonesia Kota Semarang)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagai 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 penulis 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 di atas, 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 hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 17 September 2015  
Yang membuat pernyataan,

(Rizky Pradana)  
NIM : 12010111130089

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**"Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya."  
(Alexander Pope)**

**"Inspiration does not come from the quote itself, but rather the person behind it."  
(Russ Myers)**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Orang tuaku yang tercinta Papa Rusdi H  
dan Mama Dwi T dan saudara – saudara  
yang aku sayangi serta teman – teman yang  
selalu membantu saya untuk menjadi pribadi  
yang lebih baik.

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi belum optimalnya tingkat kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang. Berdasarkan hasil wawancara *pra – survey* permasalahan yang terjadi diindikasikan oleh kepuasan kerja, loyalitas, dan lingkungan kerja dalam mendukung proses kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik dengan satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang disebarkan kepada 50 karyawan Bank Indonesia Kota Semarang dengan masa kerja minimal 10 tahun. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, serta koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil uji – t dan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang dipengaruhi oleh kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik sebesar 74,9% sedangkan sisanya 25,1% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik, dan Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

*This study is motivated by the performance level of employees at Bank Indonesia Semarang which has not optimal. Based on interviews pre - survey indicated issues raised by job satisfaction, loyalty, and the work environment to support the process of employee performance. This study aims to examine and analyze the effect of job satisfaction, job loyalty, and non-physical work environment on the performance of employees of Bank Indonesia Semarang. This study uses three independent variables namely job satisfaction, job loyalty, and non-physical work environment with one dependent variable is the performance of employees.*

*This study is applied toward 50 employees in Bank Indonesia Semarang by spreading questionnaires to collect the data with criteria of respondent minimum 10 years working life. Sampling techniques in this study using purposive sampling method. The data analysis method used in this study include validity, reliability, classic assumption test, multiple linear regression analysis, F test, t test, and the coefficient of determination.*

*Based on the results of t - test and multiple linear regression analysis showed that job satisfaction, job loyalty, and non-physical work environment positive and significant effect on employee performance. The coefficient of determination shows that the performance of employees of Bank Indonesia Semarang influenced by job satisfaction, job loyalty, and non-physical work environment by 74.9% while the remaining 25.1% is influenced by variables - other variables not examined in this study.*

*Keywords : job satisfaction, job loyalty, non-physical work environment, and employee performance*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Bank Indonesia Kota Semarang)**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang terus memberikan dorongan, bimbingan, dan saran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan pertolongan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orangtua ku (Mama dan Papa) yang telah membimbing dan memberikan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang, doa, nasehat, fasilitas, kesabaran dan semangat yang luar biasa. Semoga karya ini bisa menjadi kebanggaan Papa dan Mama.
3. Bapak Dr. Suharnomo., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.



4. Ibu Dra. Rini Nugraheni, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, ide, ilmu, pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dari awal hingga selesainya skripsi.
5. Bapak Drs. Prasetiono, M.Si selaku Dosen Wali yang dengan penuh perhatian telah membimbing penulis dari awal hingga akhir.
6. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
7. Seluruh staf tata usaha, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis selama masa studi.
8. Bapak Eko Purwanto selaku Kepala Divisi Deputi Direktur Bank Indonesia Kota Semarang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian yang terkait dengan kebutuhan untuk menyelesaikan skripsi.
9. Bapak Putra Nusantara selaku Kepala Divisi Bagian Moneter Bank Indonesia Kota Semarang yang telah memberikan waktu luangnya kepada penulis untuk memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi.
10. Ibu Mega, Bapak Arief, Ibu Pungky, dan Ibu Yani selaku karyawan Bank Indonesia Kota Semarang yang telah memberikan waktu luang mereka kepada penulis untuk memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan

serta mengurus berkas – berkas yang diperlukan guna menyelesaikan pembuatan skripsi.

11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penulisan skripsi ini.
12. Sahabat BARBZ (Devita, Bona, Helena, Ajeng, Kitty, Septia, dan Lina).
13. Teman – teman Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan perhatian kepada penulis.
14. Seluruh pihak – pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah banyak memberikan bantuan, semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan dari segi teknis maupun segi ilmiah karena keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai input bagi penulis agar dapat menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi pijakan bagi penulis untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Semarang, 17 September 2015

Penulis,

Rizky Pradana  
NIM : 12010111130089

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Landasan Teori .....	14
2.1.1. Kinerja Karyawan .....	14
2.1.2. Kepuasan Kerja .....	17
2.1.3. Loyalitas Kerja .....	21

2.1.2. Lingkungan Kerja Non Fisik .....	24
2.2. Hubungan Antar Variabel .....	26
2.2.1. Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	26
2.2.2. Hubungan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	28
2.2.3. Hubungan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan .....	29
2.3. Penelitian Terdahulu .....	30
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35
2.5. Hipotesis .....	36
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.1.1. Variabel Penelitian .....	37
3.1.2. Definisi Operasional Variabel .....	37
3.2. Populasi dan Sampel .....	41
3.2.1. Populasi .....	41
3.2.2. Sampel .....	41
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	45
3.5. Metode Analisis .....	48
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	48
3.5.2. Analisis Kuantitatif .....	48
3.5.3. Uji Instrumen .....	49
3.5.3.1. Uji Validitas .....	49

3.5.3.2. Uji Reliabilitas .....	49
3.5.4. Uji Asumsi Klasik .....	50
3.5.4.1. Uji Normalitas .....	50
3.5.4.2. Uji Multikolinearitas .....	51
3.5.4.3. Uji Heterokedastisitas .....	52
3.5.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
3.5.6. Pengujian Hipotesis .....	53
3.5.6.1. Uji t .....	53
3.5.6.2. Uji F .....	54
3.5.7. Koefisien Determinasi .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	57
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	57
4.1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	57
4.1.1.2. Logo dan Visi Misi Perusahaan .....	59
4.1.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	61
4.1.2. Gambaran Umum Responden .....	62
4.1.2.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.1.2.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	63
4.1.2.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
4.1.2.4. Identifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	65

4.2. Analisis Deskriptif Variabel .....	66
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja .....	67
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Kerja .....	68
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik .....	70
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan .....	71
4.3. Analisis Data .....	73
4.3.1. Uji Instrumen .....	73
4.3.1.1. Uji Validitas .....	73
4.3.1.2. Uji Reliabilitas .....	74
4.3.2. Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.2.1. Uji Multikolinearitas .....	75
4.3.2.2. Uji Heterokedastisitas .....	76
4.3.2.3. Uji Normalitas .....	78
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
4.3.4. Pengujian Hipotesis .....	82
4.3.4.1. Uji F .....	82
4.3.4.2. Uji t .....	83
4.3.5. Koefisien Determinasi .....	85
4.3. Interpretasi Hasil .....	86
4.4.1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	86
4.4.2. Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	87

4.4.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap	
Kinerja Karyawan .....	89
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
5.1. Kesimpulan .....	92
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	94
5.3. Saran .....	94
5.3.1. Implikasi Kebijakan .....	94
5.3.2. Saran Penelitian yang Akan Datang .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN .....	100

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Penilaian Kinerja Bank Indonesia Kota Semarang Tahun 2013 - 2014..... 7
Tabel 1.2	Hasil Wawancara <i>Pra – Survey</i> ..... 8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu ..... 31
Tabel 3.1	Ketentuan Penilaian ..... 45
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 63
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia ..... 64
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 65
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Masa Kerja ..... 66
Tabel 4.5	Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Kepuasan Kerja ..... 67
Tabel 4.6	Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Loyalitas Kerja ..... 69
Tabel 4.7	Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik ..... 70
Tabel 4.8	Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Kinerja Karyawan ..... 72
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas ..... 74
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas ..... 75
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas ..... 76
Tabel 4.12	Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov ..... 80
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda ..... 81
Tabel 4.14	Hasil Uji F ..... 83
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi ..... 85



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35
Gambar 4.1 Logo Bank Indonesia .....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Indonesia Semarang .....	61
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas .....	77
Gambar 4.3 Uji Normalitas Grafik Histogram .....	78
Gambar 4.3 Uji Normalitas Grafik Normal Plot .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Ijin Penelitian .....	100
Lampiran B Daftar Kueisoner .....	101
Lampiran C Hasil Wawancara .....	107
Lampiran D Rumus Perhitungan Indeks Respoden .....	111
Lampiran E Tabulasi Data .....	112
Lampiran F Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Terbuka .....	114
Lampiran G Uji Validitas .....	116
Lampiran H Uji Reliabilitas .....	120
Lampiran I Uji Multikolinearitas .....	121
Lampiran J Uji Heterokedastisitas .....	122
Lampiran K Uji Normalitas .....	123
Lampiran L Analisis Regresi Linier Berganda .....	125

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berkecakupan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama di setiap kegiatan yang ada di dalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2006).

Suatu perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mencapai tujuannya tanpa dukungan dari para pegawai perusahaan tersebut. Perusahaan bertujuan mencapai hasil optimal dengan dukungan kinerja optimal dari pegawai. Program kerja atau rencana kerja yang telah disusun dalam rangka mencapai target-target tertentu dapat sia-sia, apabila tidak memperoleh dukungan penuh dari segenap pegawai (Rivai & Mulyadi, 2012). Kondisi itu makin terasa pentingnya ketika perusahaan harus menghadapi permasalahan eksternal yang tidak dapat

diperkirakan sebelumnya. Hal ini dapat terjadi karena kinerja pegawai yang tidak dapat ditawarkan perusahaan, terutama karena eksistensinya sebagai prasyarat bagi kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan tidak akan optimal tanpa dukungan kinerja karyawan yang optimal pula. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa faktor kinerja karyawan merupakan kunci kemajuan dan keberhasilan perusahaan.

Di dalam suatu perusahaan, salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan lingkungan kerja non fisik. Kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi sangat penting peranannya dalam rangka menciptakan unjuk kerja yang baik. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi dalam pekerjaannya memiliki unjuk kerja yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya daripada mereka yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya akan memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mangkir dan berhenti pada pekerjaannya (Robbins & Judge, 2008).

Berhadapan dengan usaha peningkatan kepuasan kerja karyawan, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana sebenarnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2008). Ada lima faktor yang dapat mendorong kepuasan kerja (Robbins,

2006) yaitu: kerja yang secara mental menantang, gaji yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan sekerja yang mendukung, dan kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu loyalitas kerja karyawan itu sendiri, setiap perusahaan menginginkan memiliki loyalitas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Tetapi untuk meningkatkan loyalitas tidaklah mudah, loyalitas merupakan sikap mental yang ditunjukkan pada perusahaan. Menurut Agustini (2010) loyalitas kerja merupakan “Tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab”. Karyawan yang loyal sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya kepuasan kerja, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, serta hubungan dengan karyawan lain.

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kelayakan, kesetiaan, ketaatan, dan ketulusan. Orang yang loyal adalah orang yang taat terhadap apa yang menjadi tugas – tugasnya (Partanto & Barry, 1994). Sedangkan Laksana (2008) lebih mengartikan loyalitas sebagai keadaan yang membuat individu menjadi terikat oleh aktivitas – aktivitasnya.

Siswanto (2005) berpendapat bahwa loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan. Mengamalkan peraturan – peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif. Loyalitas tumbuh dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat mencari penghidupan dan kebutuhan dalam kegiatan sosial, sedangkan perusahaan juga mempunyai kepentingan pada karyawan, khususnya karyawan yang memiliki kontribusi yang besar terhadap perusahaan.

Selain itu, untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja karyawan, seorang individu dalam hal ini karyawan tidak mungkin bekerja sendiri tetapi haruslah menjalin kerjasama dengan karyawan lainnya maupun dengan atasan/bawahan. Lingkungan kerja non fisik dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Walaupun lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh secara langsung dalam perusahaan tersebut, namun lingkungan kerja non fisik ini mempunyai pengaruh langsung kepada karyawan yang bekerja. Menurut Sedarmayanti (2001), “Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”. Sementara itu,

Wursanto (2005) menyebutnya sebagai lingkungan kerja psikis yang didefinisikan sebagai “sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja”.oleh karena itu lingkungan kerja non fisik perlu diperhatikan dan direncanakan dengan baik sesuai kebutuhan perusahaan.

Kinerja yang tinggi sangat diharapkan bagi setiap organisasi karena kinerja merupakan tolok ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa diharapkan dengan kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Menurut Mangkunegara (2004), kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode yang diberikan padanya. Suatu perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas sumber daya manusia yang ada. Produktivitas sumber daya manusia ditentukan oleh sejauh mana sistem yang ada di perusahaan mampu menunjang dan memuaskan keinginan seluruh pihak (Bella dkk, 2013).

Bank Indonesia (BI) adalah bank sentral Republik Indonesia. Sebagai bank sentral, BI mempunyai satu tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Kestabilan nilai rupiah ini mengandung dua aspek, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa, serta kestabilan terhadap mata uang negara lain. Untuk mencapai tujuan tersebut BI didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya. Ketiga bidang tugas ini adalah menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran

sistem pembayaran, serta mengatur dan mengawasi perbankan di Indonesia. Ketiganya perlu diintegrasikan agar tujuan mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Bank Indonesia kota Semarang juga menjalankan fungsinya sebagai Kantor Bank Indonesia Koordinator di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Terkait dengan fungsi tersebut, Kantor Bank Indonesia Semarang bertanggung jawab atas pengkoordinasian perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan tugas operasional Kantor Bank Indonesia di bawah koordinasinya serta bertanggung jawab dan berwenang merumuskan alternatif pemecahan masalah sampai dengan rekomendasi untuk bahan keputusan Dewan Gubernur di Kantor Pusat Bank Indonesia.

Sub bagian umum dan kepegawaian IKU Satker Bank Indonesia Kota Semarang telah memberikan rekapitulasi data mengenai penilaian kinerja pegawai Bank Indonesia Kota Semarang secara keseluruhan pada tahun 2013 dan 2014. Penyajian ringkasan rekapitulasi data dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :



**Tabel 1.1**  
**Ringkasan Rekapitulasi Data Penilaian Kinerja Karyawan Bank**  
**Indonesia Kota Semarang**

No.	Faktor Penilaian Kinerja	Rata – Rata Nilai		Penurunan (%)	Kenaikan (%)
		2013	2014		
1.	Pengembangan Diri ( <i>Continuous Learning</i> )	90	88	2	-
2.	Integritas ( <i>Integrity</i> )	88	87	1	-
3.	Membangun Kepercayaan ( <i>Building Trust</i> )	90	92	-	2
4.	Profesionalisme ( <i>Work Standard</i> )	92	89	3	-
5.	Kerjasama Tim ( <i>Teamwork</i> )	87	86	1	-

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2014.

Data yang disajikan dalam tabel 1.1 di atas tampak bahwa telah terjadi penurunan kinerja karyawan. Hal ini terlihat pada rata – rata hasil penilaian kinerja pada masing - masing indikator kinerja karyawan pada tahun 2014 yang secara umum mengalami penurunan jika dibandingkan dengan hasil penilaian kinerja pada tahun 2013. Penurunan faktor penilaian terbesar terletak pada faktor penilaian kerja profesionalisme. Pentingnya kinerja karyawan pada Bank Indonesia yang terkait dengan profesionalisme sangat penting karena setiap karyawan diharapkan memiliki standar kerja yang tinggi supaya kinerja karyawan menjadi optimal. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh Bank Indonesia Kota Semarang. Penurunan hasil penilaian indikator - indikator kinerja karyawan dapat menjadi petunjuk adanya gejala yang menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan berdasarkan wawancara selama 1 minggu pada akhir bulan Maret 2015 di kantor Bank Indonesia Kota Semarang, ditemukan pula berbagai macam sebab menurunnya kinerja oleh beberapa pegawai, diantaranya : a.) Kurangnya pengembangan karir terhadap karyawan, b.) Kurang teliti dan terkadang masih lalai dalam melaksanakan pekerjaan, c.) Beberapa karyawan mengalami masalah secara psikologis, d.) Beberapa karyawan masih kurang termotivasi dengan pekerjaannya.

Secara lebih terperinci, berdasarkan hasil wawancara dengan 2 narasumber baik dari manajer maupun karyawan, informasi mengenai keadaan – keadaan serta beberapa permasalahan yang terjadi pada Kantor Bank Indonesia Semarang terkait dengan sumber daya manusia yang bekerja dalam perusahaan tersebut yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

**Tabel 1.2**  
**Ringkasan Hasil Wawancara Pra – Survey**

No.	Permasalahan yang terjadi pada Kantor Bank Indonesia Kota Semarang terkait dengan Sumber Daya Manusia
1.	Rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan secara psikologis terhadap gaji yang mereka terima.
2.	Beberapa karyawan masih belum mengerti merealisasikan arti sikap loyal, sehingga masih terdapat beberapa karyawan yang masih kurang taat terhadap pekerjaannya.
3.	Hubungan antara atasan dengan karyawan yang dirasa kurang menyatu satu sama lain.

Sumber : Hasil wawancara narasumber Bank Indonesia Kota Semarang, 2015.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa beberapa responden mengungkapkan adanya masalah terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang seperti kurang teliti dalam melaksanakan pekerjaan, kurangnya pengembangan karir, masalah secara psikologis dan kurang termotivasi terhadap pekerjaan. Responden juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja yang rendah diakibatkan gaji yang mereka terima kurang memenuhi kebutuhan secara psikologis, sikap loyal yang belum terealisasi secara menyeluruh, dan beberapa karyawan yang masih merasakan belum adanya hubungan keharmonisan antara atasan dengan karyawan.

Sesuai dengan UU No.23/1999 sebagaimana telah diubah dengan UU No.3/2004, Bank Indonesia memiliki *single objective* yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah (pasal 7). Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, maka pasal 8 UU tersebut memberikan tiga tugas kepada Bank Indonesia untuk: (1) menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, (2) mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, dan (3) mengatur dan mengawasi bank. Oleh karena itu, untuk menyesuaikan dengan UU maka organisasi Bank Indonesia menjadi 3 bidang tugas utama tersebut, yaitu Bidang Ekonomi dan Moneter, Bidang Sistem Pembayaran, dan Bidang Perbankan. Selanjutnya, untuk mendukung ketiga tugas tersebut maka diperlukan satu tugas lain yang juga sangat penting, yaitu Manajemen Intern. Berkaitan dengan hal tersebut, struktur organisasi Kantor Bank Indonesia Semarang juga dibagi ke dalam empat

bidang yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang (Kabid), kecuali Bidang Perbankan yang dipimpin oleh Pengawas Bank Eksekutif (PBE). Setiap Kabid/PBE tersebut bertanggung jawab kepada Koordinator Bidang dan Pemimpin Bank Indonesia. Berikut ini struktur organisasi Kantor Bank Indonesia Semarang secara umum.

Berdasarkan berbagai fenomena permasalahan yang terjadi dibutuhkan seorang pimpinan atau atasan yang dapat membuat suasana atau kondisi kantor menjadi lebih nyaman bagi para karyawan atau bawahannya serta perlu dijaganya keharmonisan atau keakraban antara rekan kerja maupun dengan atasan atau bawahan sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja, yang selanjutnya akan mendukung dalam pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Kantor Bank Indonesia Semarang.

Banyak pertanyaan akan timbul ketika permasalahan terkait kepuasan kerja yang apakah secara langsung mempengaruhi tingkat kinerja karyawan, apakah loyalitas kerja secara langsung mempengaruhi tingkat kinerja karyawan, dan apakah lingkungan kerja psikologis berpengaruh juga pada tingkat kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian mengenai : **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang ada di Bank Indonesia Kota Semarang yang diketahui melalui wawancara *pra – survey* menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan seperti terdapat karyawan yang mengalami masalah secara psikologis, masih terdapat karyawan yang lalai dan kurang patuh dalam melaksanakan pekerjaan dan hubungan atasan dengan karyawan yang dirasa kurang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, indikasi permasalahan yang terjadi dipengaruhi oleh kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik. Terhadap perumusan masalah penelitian tersebut, pertanyaan penelitian yang dapat dikembangkan adalah :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang.

2. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan Bank Indonesia Kota Semarang.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, maka peneliti akan mengetahui penerapan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Bank Indonesia.

2. Bagi Instansi

- a. Dapat memberikan masukan atau saran bagi instansi terhadap permasalahan atau kesulitan yang dihadapi oleh instansi yang berhubungan dengan penelitian tersebut.
- b. Dapat mengembangkan dan mempraktekkan ilmu pengetahuan hingga seberapa jauh teori-teori yang sudah ditetapkan pada kasus dilapangan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian. Pada bab ini diuraikan mengenai masing-masing variabel yang berpengaruh terhadap disiplin kerja pegawai, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan jenis variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan yang dilakukan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas kesimpulan – kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran – saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

## **BAB 2**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Setiap karyawan dalam perusahaan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya. Kinerja didefinisikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu (Hasibuan, 2003).

Menurut Rivai (2005) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut Mas'ud (2004) kinerja adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu. Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja suatu instansi pemerintah, akan dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi



atas kebijakan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama, dan tugas pokok instansi, bahan untuk perencanaan, menentukan tingkat keberhasilan instansi untuk memutuskan suatu tindakan, dan lain – lain.

Berdasarkan pengertian – pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas – tugas yang diberikan oleh perusahaan.

#### **2.1.1.2 Penilaian Kinerja**

Kemampuan perusahaan dalam mengukur kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan keberhasilan jangka panjang perusahaan tersebut. Adapun yang dimaksud dengan penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah suatu sistem terstruktur dan formal dalam mengukur, mengevaluasi dan mempengaruhi atribut - atribut yang berhubungan dengan pekerjaan, perilaku, dan outcomes karyawan, serta tingkat absensi, untuk mengetahui produktivitas dan afektivitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaan di masa depan sehingga bermanfaat bagi karyawan, organisasi, dan masyarakat. Secara lebih sederhana dapat dikemukakan bahwa penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan (Handoko, 2008).

Lebih lanjut Handoko (2008) menjelaskan, untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan, sistem penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (*job - related*), praktis, mempunyai standar,

dan menggunakan ukuran yang dapat diandalkan. *Job – related* berarti bahwa sistem penilaian prestasi akan perilaku kritis untuk perilaku kerja, artinya ukuran itu mengukur aspek kinerja.

### **2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2004) kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor:

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude* (sikap), *personality* (kepribadian), pembelajaran, dan motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan job design.

Menurut Mangkunegara (2004), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional), yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor-faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Sedangkan menurut Simamora (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Karakteristik pribadi

Yaitu bagaimana lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan kinerja dalam organisasi.

2. Deskripsi pekerjaan

Yaitu spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja karyawan karena pekerjaan yang berbeda mempunyai deskripsi pekerjaan yang berbeda.

3. Tujuan-tujuan penilaian kinerja

Tujuan khusus secara mendasar dapat digolongkan kedalam dua bagian besar yaitu evaluasi dan pengembangannya.

4. Sikap para pekerja dan atasan terhadap evaluasi

Keberhasilan suatu organisasi secara umum ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam struktur organisasi tersebut. Karyawan merupakan kelompok terkecil dalam organisasi dan ditempatkan di line paling depan yang mempunyai arti cukup besar dalam mencapai tujuan perusahaan.

## **2.1.2 Kepuasan Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima, Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan

karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan (Robbins, 2006).

Handoko (2008) berpendapat bahwa kepuasan kerja yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana seseorang memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

#### **2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans (2006) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi itu adalah:

- a. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*), Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
- b. Atasan (*Supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

- c. Teman sekerja (*Workers*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
- d. Promosi (*Promotion*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
- e. Gaji/Upah (*Pay*), Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Kelima dimensi tersebut di atas, digunakan oleh para peneliti untuk mengukur kepuasan kerja, dan membawa pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **2.1.2.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Mas'ud (2004):

#### **1. Kepuasan dengan promosi**

Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hasil ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

#### **2. Kepuasan dengan Rekan kerja**

Sifat alami dari kelompok atau tim kerja kan mempengaruhi kepuasan kerja. Pada umumnya rekan kerja atau anggota tim yang

kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu.

### 3. Kepuasan dengan Gaji

Upah dan gaji merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat uang lebih tinggi. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2004), mengemukakan bahwa ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

#### 1. Diri Pegawai

Faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.

#### 2. Pekerjaannya

faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

### **2.1.3 Loyalitas Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Kerja**

Loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab (Hasibuan, 2003).

Sudimin (2003) berpendapat bahwa loyalitas adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan organisasi dan menyimpan rahasia organisasi serta tidak melakukan tindakan – tindakan yang merugikan organisasi selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Sedangkan menurut Saydam (2005) loyalitas merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan pada keberadaan perusahaan.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas kerja adalah kesetiaan, pengabdian, ketaatan, dan ketulusan dalam melaksanakan tugas – tugas yang diakhiri dengan hasil yang dapat dinikmati dan bersangkutan dengan indentifikasi karyawan terhadap organisasi.

### **2.1.3.2 Dimensi Loyalitas Kerja**

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (Trianasari, 2005), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain. :

a. Taat pada peraturan.

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern.

b. Tanggung jawab pada perusahaan.

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaikbaiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

c. Kemauan untuk bekerja sama.

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.



d. Rasa memiliki

adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

e. Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

f. Kesukaan terhadap pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

### **2.1.3.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja**

Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas menurut Saydam (2000) adalah sebagai berikut :

a. Ketaatan atau kepatuhan

Ketaatan atau kepatuhan yaitu kesanggupan seorang karyawan untuk mentaati segala peraturan kedinasan yang berlaku dan mentaati perintah dinas yang diberikan atasan yang berwenang, serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.

b. Bertanggungjawab

Tanggungjawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.

c. Pengabdian

Pengabdian adalah sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan.

d. Kejujuran

Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

## **2.1.4 Lingkungan Kerja Non Fisik**

### **2.1.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik**

Lingkungan kerja menurut Komarudin (2001) adalah kehidupan sosial psikologi dan fisik dalam organisasi yang berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan dalam melakukan tugasnya. Lingkungan kerja psikologis yang kondusif pada suatu instansi pemerintah akan memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat

bekerja optimal. Lingkungan kerja non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai (*horizontal*) dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan (*vertikal*)serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Sedarmayanti (2001) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2, yaitu :

- a. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
- b. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja.

#### **2.1.4.2 Jenis - Jenis Lingkungan Kerja Non Fisik**

Wursanto (2009) menyebutnya sebagai lingkungan kerja psikis yang didefinisikan sebagai sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja. Beberapa macam lingkungan kerja yang bersifat non fisik menurut Wursanto (2009) disebutkan yaitu :

- 1) adanya perasaan aman dari para pegawai dalam menjalankan tugasnya,
- 2) adanya loyalitas yang bersifat dua dimensi,
- 3) adanya perasaan puas di kalangan pegawai.

Berdasarkan pendapat dan uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan pancaindera manusia.

## **2.2 Hubungan Antar Variabel**

### **2.2.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada perusahaan apabila dalam bekerjanya memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan. Dalam Robbins (2006) disebutkan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini yang seharusnya diterima. Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki tiga dimensi. Pertama bahwa kepuasan kerja tidak dapat dilihat, tetapi hanya dapat diduga. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan oleh sejauh mana hasil kerja memenuhi atau melebihi harapan seseorang. Ketiga, kepuasan kerja mencerminkan hubungan dengan berbagai sikap lainnya dari para individu.

Pengujian pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan data empiris telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Engko (2008) menemukan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil yang serupa juga dapat dilihat pada penelitian lain yang dilakukan oleh Soegihartono (2012) juga menunjukkan bahwa rasa puas karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hakim (2012) menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Penelitian Khan, dkk (2012) juga menunjukkan hasil bahwa kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengujian yang dilakukan oleh Dhermawan, dkk (2012) menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka akan semakin baik pula kinerja karyawan tersebut.

Dalam pernyataan tersebut mengandung makna bahwa kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang. Dengan demikian dapat disusun suatu hipotesis yang menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, sebagai berikut :

**H1 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.**

### **2.2.2 Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Loyalitas merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan pada keberadaan perusahaan (Saydam, 2000). Loyalitas karyawan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, loyalitas karyawan dapat dilihat dari kinerja karyawan. Jika kinerja karyawan baik, taat pada peraturan dan optimal maka dapat dinilai karyawan memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan, bila karyawan tidak dapat bekerja dengan baik dan optimal berarti karyawan tidak loyal terhadap perusahaan.

Bayu Wicaksono (2012) menunjukkan dalam penelitian yang telah dilakukan bahwa loyalitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Adiwibowo (2012) memperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan yang menyatakan bahwa loyalitas memberikan pengaruh positif lebih besar terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa loyalitas karyawan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja karyawan dibanding gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Preko (2013) juga memperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan yang menyatakan bahwa loyalitas memberikan pengaruh positif lebih besar terhadap kinerja karyawan dibandingkan keterlibatan karyawan.

Dalam pernyataan tersebut mengandung makna bahwa loyalitas kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang. Dengan demikian dapat disusun suatu hipotesis yang menjelaskan hubungan antara loyalitas kerja dengan kinerja karyawan, sebagai berikut :

**H2 : Loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.**

### **2.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia, baik fisik maupun non fisik (Sihombing, 2001). Terdapat lima aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerjasama antar kelompok, dan kelancaran komunikasi (Sedarmayanti, 2001).

Pada penelitian yang dilakukan Sukamto (2013) dan Norianggono (2014) ditemukan hasil positif dan signifikan antara lingkungan kerja non fisik dengan kinerja. Ini berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja non fisik yang diberikan kepada karyawan dalam perusahaan maka akan semakin baik pula kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Jayaweera (2015) memperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan yang menyatakan lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh yang

besar terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya semakin buruk lingkungan kerja non fisik yang diberikan maka semakin buruk pula kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut.

Dalam pernyataan tersebut mengandung makna bahwa lingkungan kerja non fisik merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang. Dengan demikian dapat disusun suatu hipotesis yang menjelaskan hubungan antara lingkungan kerja non fisik dengan kinerja karyawan, sebagai berikut :

**H3 : Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.**

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini merupakan *explanatory research*. Oleh sebab itu pengembangan hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini memerlukan justifikasi hasil - hasil penelitian terdahulu dengan variabel - variabel penelitian yang terkait dengan penelitian ini. Berikut ini hasil review dari penelitian – penelitian terdahulu.



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Sumber</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Teknik Analisis</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Engko, Cecilia (2008), Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy sebagai Variabel Intervening, Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol. 10 No. 1.	Variabel Bebas: - Kepuasan kerja Variabel Terikat: - Self esteem - Self efficacy - Kinerja	Regresi berganda	Kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
2.	Soegihartono, A (2012), Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja dengan Mediasi Komitmen (di PT Alam Kayu Sakti Semarang), Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 3 No. 1.	Variabel Bebas: - Kepemimpinan - Kepuasan kerja Variabel Terikat: - Komitmen - Kinerja	Regresi berganda	Kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

3.	Dhermawan, AANB., dkk (2012), Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 6 No. 2.	Variabel Bebas: - Motivasi kerja - Lingkungan kerja - Kompetensi - Kompensasi Variabel Terikat: - Kepuasan kerja - Kinerja	SEM	Kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
4.	Hakim, Lukman (2012), Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Jaya Gas Indonesia Jakarta, Jurnal Ekonomi dan Industri, No. 1 Tahun XVII.	Variabel Bebas: - Kepuasan kerja Variabel Terikat: - Kinerja karyawan	Regresi sederhana	Kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
5.	Adiwibowo, A. Suyunus (2012), Kepemimpinan dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan RSJ Menur Surabaya, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2 No. 1.	Variabel Bebas: - Kepemimpinan - Loyalitas Variabel Terikat: - Kinerja karyawan	Regresi berganda	Loyalitas terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

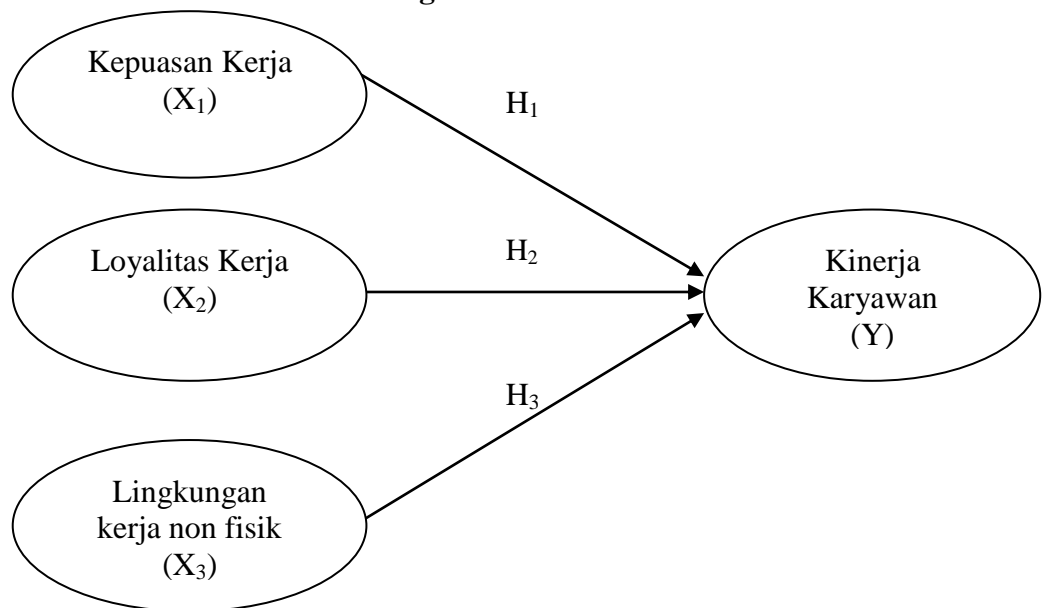
6.	Sukamto, dkk (2013), Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Daerah Kota Samarinda, eJournal Administrative Reform, Volume 1, Nomor 2.	Variabel Bebas: - Lingkungan kerja fisik - Lingkungan kerja non fisik Variabel Terikat: - Kinerja pegawai	Regresi berganda	Lingkungan kerja non fisik terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
7.	Norianggono, dkk (2014), Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra di Surabaya), Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 8 No. 2.	Variabel Bebas: - Lingkungan kerja fisik - Lingkungan kerja non fisik Variabel Terikat: - Kinerja pegawai	Regresi berganda	Lingkungan kerja non fisik terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
8.	Wicaksono, Bayu (2012), Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan studi kasus pada PT. Vision Land Bagian Packing.	Variabel Bebas: - Kepuasan kerja - Loyalitas - Komitmen Variabel Terikat: - Kinerja karyawan	Regresi berganda	- Kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja. - Loyalitas terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

9.	Khan, Alamdar Hussain,dkk (2012), <i>Impact of job satisfaction on employee performance: An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan, Journal of Business Management Vol. 6 (7).</i>	Variabel Bebas: - Kepuasan kerja Variabel Terikat: - Kinerja karyawan	Regresi berganda	Kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
10.	Jayaweera, Thushel (2015), <i>Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England, International Journal of Businessand Management; Vol. 10, No. 3.</i>	Variabel Bebas: - Lingkungan kerja fisik - Lingkungan kerja non fisik - Motivasi Variabel Terikat: - Kinerja pegawai	Regresi berganda	Lingkungan kerja non fisik terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.
11.	Preko, dkk (2013), <i>A Study on the Concept of Employee Loyalty and Engagement on the Performance of Sales Executives of Commercial Banks in GHANA, International Journal of Business Research and Mana gement (IJBRM), Vol. (4) : Issue (2).</i>	Variabel Bebas: - Keterlibatan - Loyalitas Variabel Terikat: - Kinerja karyawan	Regresi berganda	Loyalitas terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

## 2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah hubungan antara variabel :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Sumber :

H1 : (Cecilia Engko, 2008), (A Soegihartono, 2012), (Dhermawan, dkk, 2012), (Lukman Hamim, 2012), (Bayu Wicaksono, 2012), Khan Alamdar Hussain, dkk, 2012)

H2 : (A. Suyunus Adiwibowo, 2012), (Bayu Wicaksono, 2012), (Alexander Preko dan John Adjetey, 2013)

H3 : (Mashul Akbar Sukamto, dkk, 2013), (Yacinda Chresstela Prasideya Norianggono, dkk, 2014), (Jayaweera Thushel, 2015)

## 2.5 Hipotesis

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H<sub>2</sub> : Loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H<sub>3</sub> : Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.1.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah hal – hal yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai (Sekaran, 2006). Penelitian ini menggunakan dua variabel :

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y).

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah:

- a. Kepuasan Kerja ( $X_1$ )
- b. Loyalitas Kerja ( $X_2$ )
- c. Lingkungan Kerja Non Fisik ( $X_3$ )

##### **3.1.2 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk

mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2004). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

#### 1. Variabel Kinerja Karyawan

Variabel kinerja memiliki definisi operasional sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2004). Pengukuran terhadap variabel kinerja dilakukan dengan menggunakan indikator dari pedoman penilaian kinerja Bank Indonesia adalah sebagai berikut :

##### 1. Pengembangan Diri

Yaitu secara aktif dan reguler mencari informasi terkait dengan peningkatan pengetahuan dan kompetensi yang bersangkutan serta mengaplikasikan informasi tersebut dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

##### 2. Integritas

Yaitu mempertahankan norma – norma sosial, etika dan organisasi; serta memegang teguh antara pelaksanaan dan prinsip – prinsip etika.

##### 3. Membangun Kepercayaan

Yaitu berinteraksi dengan orang lain dengan cara yang dapat memberikan rasa keyakinan atas keinginan individu / seseorang dan organisasi.



#### 4. Profesionalisme

Yaitu menetapkan standar kinerja yang tinggi untuk diri sendiri dan orang lain; memperkirakan tanggung jawab agar berhasil dalam menyelesaikan tugas; memilih untuk menetapkan standar – standar kerja yang lebih tinggi daripada yang ditentukan oleh orang lain.

#### 5. Kerjasama Tim

Yaitu bekerja dengan efektif dan kooperatif dengan orang lain; memabangun dan menjaga hubungan kerja yang baik.

### 2. Variabel Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap aspek - aspek pekerjaannya (Robbin, 2006). Pengukuran pada variabel kepuasan kerja dilakukan dengan menggunakan indikator - indikator yang dikembangkan oleh Celluci et al (1978) dalam Mas'ud, Fuad (2004) adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan dengan gaji
2. Kepuasan dengan promosi
3. Kepuasan dengan rekan sekerja
4. Kepuasan dengan penyelia
5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

### 3. Variabel Loyalitas Kerja

Loyalitas merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan pada keberadaan perusahaan (Saydam, 2000). Pengukuran pada variabel loyalitas kerja dilakukan dengan menggunakan indikator - indikator yang dikembangkan oleh Saydam (2000) adalah sebagai berikut :

1. Ketaatan atau kepatuhan terhadap pekerjaan
2. Bertanggungjawab atas pekerjaan
3. Pengabdian
4. Kejujuran

### 4. Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Sedarmayanti (2001) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik berkaitan erat dengan komunikasi yang terjadi pada internal suatu organisasi atau perusahaan, seperti hubungan psikologis antara rekan kerja.

Indikator lingkungan kerja non fisik yang digunakan pada penelitian ini dapat diukur dengan pendapat responden adalah sebagai berikut:

1. Suasana kerja (keakraban) yaitu suasana kerja yang dapat memberikan dorongan semangat kerja.

2. Hubungan kerja dengan atasan (hubungan *vertikal*) yaitu hubungan kerja yang terjalin antara bawahan dengan atasan atau pimpinannya.
3. Hubungan kerja dengan rekan kerja (hubungan *horizontal*) yaitu hubungan kerja yang terjalin antara sesama rekan kerja di kantor (Sedarmayanti, 2001).

## **3.2 Populasi dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karenanya dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan Bank Indonesia Semarang yang berjumlah 101 orang.

### **3.2.2 Sampel**

Ferdinand (2006) menjelaskan bahwa sampel merupakan subset dari populasi terdiri dari beberapa anggota populasi. Agar hasil penelitian bisa lebih dipercaya dan akurat, idealnya seorang peneliti harus meneliti secara detail seluruh anggota populasi, namun karena suatu hal atau kesulitan yang muncul yang terkadang diluar kemampuan peneliti maka peneliti tidak bisa meneliti seluruh anggota populasi, dan yang bisa dilakukan peneliti yaitu meneliti sampel.

Selanjutnya dalam menentukan jumlah sampel dari populasi yang ada. Menggunakan rumus slovin (Umar, 2007) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + n(d)^2}$$

Keterangan :

n : sampel

N : populasi

d : *margin of error*, yaitu persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 10%.

Dengan menggunakan rumus diatas maka dapat diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak :

$$\begin{aligned} n &= \frac{101}{1 + (101) (0,1)^2} \\ &= 50,25 \text{ (hasil dibulatkan kebawah menjadi 50 responden)} \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus diatas, sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 responden.

Teknik sampling yang digunakan dalam peneltian ini adalah *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2004) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *Non Probability Sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini lebih tepatnya penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengertian *purposive sampling* menurut Sugiyono (2004) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu

tentang apa yang diharapkan. Sehingga data yang diperoleh lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya. Ketentuan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Indonesia Semarang yang bekerja minimal selama 10 tahun.

Kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk tahap pertama yaitu 30 buah kuesioner sebagai tahap uji coba, setelah 30 buah kuesioner diisi dan dikembalikan oleh responden maka tahap selanjutnya yaitu mengolah uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah diolah didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kuesioner uji coba tersebut merupakan kuesioner yang valid dan reliabel. Langkah selanjutnya yaitu melanjutkan menyebarkan sisa kuesioner dengan jumlah 30 buah kuesioner, dengan demikian total kuesioner yang disebarakan kepada responden berjumlah 60 buah kuesioner. Dari total tersebut, 10 kuesioner dikeluarkan atau tidak digunakan karena isian pada pernyataan tertutup tidak terisi dengan lengkap.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data kuantitatif yaitu data dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Dalam penelitian ini yang termasuk

dalam data kuantitatif adalah data jumlah pegawai dan rekapitulasi data absensi apel pagi pegawai.

2. Data kualitatif yaitu data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Dalam penelitian ini yang termasuk data kualitatif adalah hasil wawancara pra *survey*, lokasi penelitian, struktur organisasi dan gambaran umum perusahaan.

### **3.3.2 Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer mengacu pada yang diperoleh langsung dari responden (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner yang disebarkan pada sampel yang telah ditentukan (karyawan Bank Indonesia Semarang yang bekerja minimal selama 10 tahun) dan wawancara dengan karyawan Bank Indonesia Semarang. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data tentang karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel – variabel penelitian meliputi kepuasan kerja, loyalitas kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan, badan – badan penelitian dan sejenisnya yang memiliki pola data (Ferdinand, 2006). Data tersebut dapat diperoleh dari buku – buku referensi, website resmi Bank Indonesia Kota Semarang, laporan instansi terkait maupun dari

literatur-literatur yang ada. Adapun yang termasuk dalam data sekunder adalah profil perusahaan, stuktur organisasi, jumlah karyawan, dan rekapitulasi data penilaian kinerja Bank Indonesia Kota Semarang.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2004). Kuesioner tersebut diberikan kepada responden dan kemudian diharapkan masing-masing responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner tersebut menurut pendapat dan persepsi sendiri.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup adalah dimana responden tinggal memilih salah satu alternatif dari jawaban yang telah tersedia. Sedangkan pertanyaan terbuka memberikan kesempatan kepada responden menjawab pertanyaan sesuai dengan persepsi mereka sendiri.

Adapun skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2004) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan 5 alternatif jawaban yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Sedangkan jenis data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner adalah data yang bersifat *Interval*. Penyajian ketentuan penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut.

**Tabel 3.1**  
**Ketentuan penilaian**

Keterangan	Skor
<b>STS</b> = Sangat Tidak Setuju	1
<b>TS</b> = Tidak Setuju	2
<b>N</b> = Netral	3
<b>S</b> = Setuju	4
<b>SS</b> = Sangat Setuju	5

Sumber : Survei analisis diagnosis (Fuad Mas'ud, 2004).

Berdasarkan jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban tersebut. Maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \{(\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)\} / 5$$

Dimana :

F1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1 (Sangat Tidak Setuju)

F2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2 (Tidak Setuju)



F3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 3 (Netral)  
F4 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 4 (Setuju)  
F5 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 5 (Sangat Setuju).

Sedangkan untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap masing – masing variabel, maka akan didasarkan pada nilai skor rata – rata dari hasil perhitungan *three box method* (Ferdinand, 2006).

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2004). Wawancara pra *survey* yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber Bapak Putra Nusantara dan Ibu Indria Wiranti bertujuan untuk memperoleh informasi mendalam tentang berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan Sumber Daya Manusia yang terjadi pada Bank Indonesia Kota Semarang.

## 3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.5 Metode Analisis**

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian (Ferdinand, 2006). Analisis deskriptif digunakan untuk mendapat suatu gambaran mengenai responden dalam penelitian ini, terutama variabel penelitian yang digunakan.

#### **3.5.2 Analisis Kuantitatif**

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linier berganda.

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya. Dalam penelitian ini menggunakan program *Microsoft excel* dan *SPSS*.

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **3.5.3 Uji Instrumen**

#### **3.5.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Ghozali, 2006).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai  $r$  tabel pada *alpha* 0,05. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2006).

#### **3.5.3.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut untuk mengukur suatu gejala dan sebaliknya jika reliabilitas tersebut rendah maka alat tersebut tidak konsisten dalam pengukuran. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,60 (Ghozali, 2006).

### **3.5.4 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.5.4.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2006).

Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Menurut Ghozali (2006) dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah :

- a) Jika data (titik) menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain dengan menggunakan analisis grafik, untuk menambah akurat hasil uji normalitas maka digunakan uji Kolmogrov – Smirnov, dengan membuat hipotesis (Ghozali, 2006) sebagai berikut :

$H_0$  : Data residual tidak berdistribusi normal

$H_1$  : Data residual berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2006) sebagai berikut :

- a) Jika nilai probabilitas signifikansinya diatas  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b) Jika nilai probabilitas signifikansinya dibawah  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

#### **3.5.4.2 Uji Multikolinearitas**

Ghozali (2006) menjelaskan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya multikolinearitas adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dengan pengambilan keputusan jika ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau VIF  $< 10$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam regresi. (Ghozali, 2006).

### 3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas, yakni *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap (Ghozali, 2006).

Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Dasar analisis adalah sebagai berikut :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah adalah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas (Ghozali, 2006).

### 3.5.5 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali (Ghozali, 2006), yaitu

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

$\alpha$	=	Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	=	Koefisien regresi
Y	=	Kinerja Karyawan
X <sub>1</sub>	=	Kepuasan Kerja
X <sub>2</sub>	=	Loyalitas Kerja
X <sub>3</sub>	=	Lingkungan kerja non fisik
e	=	<i>error</i> / variabel pengganggu

### **3.5.6 Pengujian Hipotesis**

#### **3.5.6.1 Uji t ( Signifikan Parsial )**

Uji t digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel independen (kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik) dan variabel dependen (kinerja karyawan) secara terpisah atau parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Variabel – variabel independen (kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

H<sub>1</sub> : Variabel – variabel independen (kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

Metode pengujian terhadap hipotesis dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji t (Ghozali, 2006) dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai t hitung  $>$  t tabel atau nilai signifikansi  $<$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b. Jika nilai t hitung  $<$  t tabel atau nilai signifikansi  $>$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

#### **3.5.6.2 Uji F ( Signifikan Simultan )**

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas (kepuasan kerja, loyalitas kerja dan lingkungan kerja non fisik) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen atau terikat (kinerja karyawan). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Variabel – variabel independen (kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

$H_1$  : Variabel – variabel independen (kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).



Metode pengujian terhadap hipotesis dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji t (Ghozali, 2006) dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel atau nilai signifikansi  $<$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b. Jika nilai  $f$  hitung  $<$   $f$  tabel atau nilai signifikansi  $>$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### **3.5.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika  $R^2$  semakin kecil, maka kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen rendah. Jika  $R^2$  semakin besar, maka kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen tinggi. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

Dalam penelitian ini untuk melihat koefisien determinasi menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* untuk mengetahui model regresi yang terbaik. Dimana nilai  $R^2$  berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ , artinya :

- a. Jika nilai  $R^2$  semakin mendekati nol berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen semakin kecil.
- b. Jika nilai  $R^2$  semakin mendekati satu berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen semakin besar.