

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga loyalitas karyawan meningkat. Sumber Daya Manusia (SDM) juga memiliki keunikan yang bersifat dinamis, keunikan disini maksudnya adalah meskipun fungsi yang dilaksanakan sama namun dalam praktik dan penerapannya tidaklah sama persis, hal ini terkait dengan karakter manusia itu sendiri serta ditunjang oleh budaya organisasi di perusahaan atau lembaga. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam operasinya sangat dipengaruhi oleh dua hal yakni manusia dan organisasi. Keinginan dan kebutuhan manusia di era globalisasi saat ini semakin kompleks, sehingga tidak mungkin dapat dipenuhi dengan usaha sendiri. Dalam kenyataannya organisasi itu lebih dari pada sekedar rasionalitas.

Selain itu menurut Syamsuddinor (2016), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika

perusahaan tersebut sudah memiliki financial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar.

Untuk menciptakan Loyalitas karyawan yang tinggi, harus mempunyai sikap kesetiaan dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh seseorang melalui pelayanan maupun tanggung jawab dengan perilaku terbaik. Dalam melaksanakan kegiatan kerja, karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Bekerja bukan hanya sekedar memperoleh penghasilan dan mengejar kekayaan, akan tetapi dalam bekerja juga harus dilandasi dengan norma yang ada dalam tempat bekerja. Bekerja membuat seseorang memperoleh suatu pengalaman, baik pengalaman manis maupun pengalaman pahit. Pengalaman manis dapat membuat karyawan termotivasi dan menimbulkan rasa loyalitas yang tinggi, namun berbeda ketika karyawan mendapatkan pengalaman pahit. Ketika seorang karyawan mendapatkan pengalaman pahit, maka dapat menurunkan motivasi dalam bekerja. Menurut Siswanto (2012:28), pengertian loyalitas karyawan adalah biasanya identic dengan komitmen kepada organisasi kadang-kadang dipandang sebagai sikap. Namun, tidak begitu banyak sikap (kompenen pemikiran) yang penting dalam organisasi, melainkan itu adalah kompenen tindakan *bottom-line*.

Sedangkan menurut Steers & Porter dalam Martiwi (2012: 45) loyalitas karyawan mempunyai beberapa faktor yaitu: karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan, serta pengalaman

yang diperoleh dalam perusahaan. Selain faktor karakteristik individu terdapat juga faktor dari lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi loyalitas kerja. Penurunan loyalitas karyawan biasanya disebabkan oleh banyak faktor-faktor terutama penurunan loyalitas karyawan pada PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan human recourse Departement (HRD) dan beberapa karyawan PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali. Pemberian Kompensasi Finansial di PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan sehingga sering terjadi konflik dalam perusahaan. Keluhan karyawan banyaknya kontrak kerja yang tidak di perpanjang. Pada tahun 2018 terdapat beberapa karyawan bagian sales yang sudah bekerja diatas 5 tahun mengundurkan diri begitu pula karyawan dibagian marketing. Pada tahun 2020 beberapa karyawan bagian staaf tetap, HRD mengundurkan diri. Selain kompensasi finansial dan komitmen organisasi penurunan loyalitas karyawan juga disebabkan oleh karakteristik pekerjaan yang mengalami penurunan hal ini dapat dilihat kurangnya tanggung jawab dalam pekerjaan seperti sering menunda tugas yang diberikan oleh atasanya dan sering tidak tidak sesuai *deadline*.

Dari tabel dibawah menunjukan bahwa jumlah data lembur pada PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali pada tahun 2020 megalami penurunan secara signifikan. Dari hal itu kita dapat mengetahui bahwa kontribusi karyawan terhadap perusahaan sangat besar, karena karyawan merupakan sumber daya penghasil kerja yang paling potensial.

Tabel 1.1
Data Lembur Karyawan
PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali
Bulan Januari – Desember 2020

No	Bulan	Posisi	Lembur (Jam)
1	Januari	Supervisor	15 jam
2	Februari	HRD	12 jam
3	Maret	Manager	16 jam
4	April	Teknisi	17 jam
5	Mei	Sales	12 jam
6	Juni	Marketing	13 jam
7	Juli	Staf tetap	10 jam
8	Agustus	Staf kontrak	8 jam
9	September	Security	18 jam
10	Oktober	Admin Keuangan	10 jam
11	November	Cleaning Service	8 jam
12	Desember	Kepala Shift	17 jam

Sumber : Data Lembur Karyawan PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali Tahun 2020

Kompensasi Finansial Mempunyai peran penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan, Menurut Dessler (2015 : 417) dalam (Katidja, 2017) kompensasi karyawan adalah meliputi semua bentuk pembayaran yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari hubungan kerja mereka. Pengertian semua bentuk pembayaran tidak termasuk manfaat keuangan, tapi merujuk pada kompensasi finansial langsung dan kompensasi finansial tidak langsung.

Kompensasi juga berhubungan dengan setiap jenis *reward* atau penghargaan yang diterima individu sebagai balasan atas pelaksanaan tugas-tugas karyawan. Menurut Sinambela (2016:220) mengemukakan bahwa bentuk dari kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial. Kompensasi finansial berbentuk uang sebagai gaji dan insentif

(komisi dan bonus), sedangkan kompensasi nonfinansial terdiri atas pekerjaan dan lingkungan kerja, seperti tugas-tugas yang menarik, pengakuan, fasilitas kerja yang mendukung dan rekan sejawat yang sesuai serta lingkungan kerja yang nyaman dan sebagainya akan menjadi nilai tambah karyawan dalam menambah kesadaran dalam mengerjakan tugas karyawan.

Tabel 1.2
Data Gaji karyawan
PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali Tahun 2020

No	Jabatan	Gaji Pokok (Rp)	Tunjangan (Rp)	Pajak (Rp)	Terima Bersih (Rp)
1	Supervisor	4.000.000	230.000	300.000	3.930.000
2	HRD	5.000.000	280.000	335.500	4.944.500
3	Manager	5.000.000	280.000	335.500	4.944.500
4	Teknisi	3.000.000	180.000	200.000	2.980.000
5	Sales	3.500.000	250.000	215.000	3.535.000
6	Marketing	4.000.000	265.000	310.500	3.954.500
7	Staf Tetap	3.000.000	200.000	235.000	2.965.000
8	Staf Kontrak	2.500.000	170.000	200.000	2.470.000
9	Security	2.800.000	185.000	180.000	2.805.000
10	Admin Keuangan	4.500.000	280.000	335.500	4,444.500
11	Cleaning Service	2.300.000	150.000	165.500	2.284.500
12	Kepala Sift	3.700.000	210.000	280.000	3.630.000

Sumber : Data Gaji PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali Tahun 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa data gaji karyawan mengalami penurunan pada tahun 2020, hal itu dapat diketahui bahwa loyalitas karyawan sudah berkurang karena kompensasi yang diberikan tidak sebanding dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Fenomena Kompensasi yang sering terjadi di PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali 2020 ditunjukkan dengan adanya ketidaksesuaian pemberian upah atau bisa disebut dengan tidak sebanding dengan pekerjaan

yang mereka lakukan yang membuat karyawan merasa kecewa dengan pemberian upah tersebut. Hal ini berdampak pada penurunan loyalitas karyawan pada perusahaan PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali 2020.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustina Herayati (2016) berdasarkan analisis data yang diketahui bahwa variabel Kompensasi Finansial memiliki pengaruh simultan terhadap loyalitas karyawan pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wulandari (2016) berdasarkan analisis data yang diketahui bahwa variabel Kompensasi Finansial mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas karyawan pada PT. Asuransi Tri Prakarta Palembang.

Komitmen Organisasi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Komitmen organisasi merupakan orientasi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan yang dapat menghubungkan identitas seseorang pada perusahaannya. Menurut Sutrisno (2016:292), komitmen organisasi adalah sebuah usaha dalam sebuah organisasi dan menjalankan sebuah ketetapan rasa percaya diri dalam menerima nilai-nilai organisasi.

Setelah itu, Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan

organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Darmawan (2013:171) menyatakan bahwa komitmen berarti keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotanya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasinya.

Tabel 1.3
Tingkat Absensi Karyawan
PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali
Bulan Januari – Desember 2020

Bulan	Sakit	Izin	Alpha	Total hari tidak hadir (bulan)
Januari	3	2	3	8
Februari	1	1	4	6
Maret	2	3	7	12
April	3	-	9	12
Mei	2	-	11	13
Juni	10	6	3	19
Juli	4	10	5	19
Agustus	1	14	12	27
September	5	-	3	8
Oktober	6	22	2	30
November	2	16	7	25
Desember	5	30	9	44

Sumber : Data PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali Tahun 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa data karyawan masih banyak absen, karena tidak adanya keterangan yang jelas sehingga atasan tidak bisa memberikan perpanjangan kontrak kepada pihak karyawan tersebut.

Fenomena komitmen organisasi adalah keluhan karyawan banyaknya kontrak kerja yang tidak di perpanjang. Dari data diatas dapat disimpulkan tingkat absensi karyawan ditunjukkan pada bulan Agustus, Oktober dan Desember dengan total ketidakhadiran yang begitu tinggi sehingga dapat menimbulkan absensi yang begitu buruk.

Dalam penelitian ini Cut Rizki Amalia (2020), mengatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusworo,dkk (2016) berdasarkan analisis data yang diketahui variabel komitmen organisasi mempunyai pengaruh simultan terhadap loyalitas karyawan pada Universitas Muhammadiyah Purworejo.

Selain Komitmen Organisasi , Karakteristik Pekerjaan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Karakteristik pekerjaan mengacu pada isi dan kondisi dari tugas-tugas pekerjaan itu sendiri. Menurut teori karakteristik pekerjaan, sebuah pekerjaan memiliki tiga keadaan psikologis dalam diri seorang karyawan yakni: (1) meglami makna kerja (2) memikul tanggung jawab akan hasil kerja (3) dan pengetahuan akan hasil kerja, dan ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi kerja, kinerja, perputaran karyawan, serta loyalitas kerja karyawan. Menurut Otmo (2012:342), karakteristik pekerjaan merupakan bagian dari desain tugas yang berupa ruang lingkup kerja yang memiliki dimensi macam-macam kemampuan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik.

Karakteristik Pekerjaan juga merupakan suatu model kontemporer yang penting tentang bagaimana mendesain pekerjaan, dengan menggunakan lima karakteristik pekerjaan inti, para manajer dapat meningkatkan tiga keadaan psikologis kritis, keadaan ini nantinya dapat meningkatkan variasi personal dan hasil kerja. Perbedaan individual juga

mempengaruhi bagaimana karakteristik pekerjaan mempengaruhi orang-orang Raeni Dwi Santy (2018).

Fenomena Karakteristik Pekerjaan kurangnya tanggung jawab dalam pekerjaan seperti sering menunda tugas yang diberikan oleh atasannya dan sering tidak sesuai *deadline*.

Dalam penelitian Erna Saraswati (2020), mengatakan bahwa Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Charlos Alexander Lumiu (2019) menginformasikan hal yang sama bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan.

Sehubungan dengan kondisi dengan loyalitas karyawan di PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali yang sangat menurun sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali 2020 dengan judul “Pengaruh Kompensasi Finansial, Komitmen Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan Pada PT. Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan permasalahan dari latar belakang tersebut adalah :

1. Apakah ada pengaruh Kompensasi Finansial terhadap loyalitas karyawan pada PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali?
2. Apakah ada pengaruh Komitmen Organisasi terhadap loyalitas karyawan pada PT. Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali?

3. Apakah ada pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap loyalitas karyawan pada PT.Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompensasi Finansial terhadap loyalitas karyawan di PT.Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap loyalitas karyawan di PT.Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap loyalitas karyawan PT.Trans Retail Transmart Imam Bonjol Denpasar Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

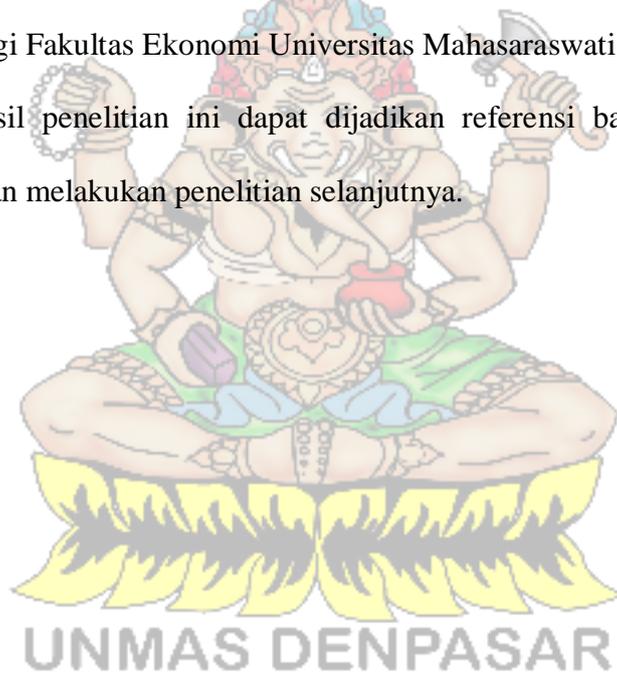
1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan kesempatan baik untuk menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah ke dalam suatu permasalahan nyata yang terjadi di perusahaan, disamping itu untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Fakultas ekonomi Universitas Mahasaraswati di Denpasar.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Perusahaan
 - a) Dapat menjadi referensi bagi perusahaan PT. Trans Retail Trans Mart Imam Bonjol Denpasar Bali dalam mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi loyalitas karyawan.
 - b) Dapat menjadi referensi bagi perusahaan PT. Trans Retail Trans Mart Imam Bonjol Denpasar Bali untuk menentukan kebijakan yang berkaitan dengan Loyalitas karyawan.
- 2) Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar
Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori / *Self-Congruence Theory*

Penelitian ini menggunakan *Self-congruence Theory* dapat diartikan sebagai sejauh mana kecocokan merek terhadap keperibadian dan konsep diri (Klipfel, Barclay dan Bockorny, 2014). Menurut teori *self congruence*, orang memilih untuk membeli dan menggunakan barang dan jasa yang memiliki citra sesuai dengan citra diri mereka sendiri. Dengan melakukannya, memungkinkan konsumen untuk dapat memperkuat identitas diri sendiri, pandangan pribadi tentang diri sendiri. Dengan memegang sikap positif terhadap dan membeli merek yang dianggap serupa dengan konsep diri, konsumen mencapai konsistensi diri. Dengan kata lain, orang termotivasi untuk memiliki seperangkat keyakinan tentang diri (*self concept*) dan bertindak dengan suatu cara (misalnya, membeli dan menggunakan barang dan jasa) untuk memperkuat *self-concept*. Banyak penelitian tentang perilaku konsumen telah menunjukkan bahwa *self congruence* adalah kesesuaian antara citra diri konsumen dan citra pengguna yang terkait dengan barang, layanan, atau took tertentu (Bauer, Mader dan Wagner, 2006).

Self-congruence pelanggan biasanya dijelaskan melalui perspektif diri yang berbeda. Konsep diri konsumen beragam, termasuk empat aspek berbeda dari *self: actual self-image, ideal self-image and ideal-image, social self-image, and ideal-social image* (Sirgy Grzeskwiak dan Su, 2005). Terdapat

kaitan antara *self-concept* ini, yaitu motif yang berkaitan dengan diri sendiri menjelaskan alasan-alasan untuk kesesuaian citra diri pelanggan berdasarkan *self-congruence* (Kressman, Sirgy, Herman, Huber dan Lee, 2006).

Terdapat empat jenis *self-congruence* yang diidentifikasi berdasarkan *self concept*, termasuk *actual self-congruence* yaitu bagaimana konsumen memandang diri dalam kenyataan, *social self-congruence* yaitu bagaimana konsumen ingin memandang diri pihak lain dan yang terakhir adalah *ideal sosial self-congruence* yaitu bagaimana konsumen ingin dipandang oleh orang lain (Shciffman dan Kanuk, 2000).

Self-congruence terbukti menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku pasca pembelian yaitu kepuasan. Menurut teori sikap fungsional, satu dari motif penting bagi pelanggan dalam perilaku pembelian konsumen adalah untuk memperkuat dan mengekspresikan nilai-nilai yang penting bagi konsumen (Sirgy, Grewal dan Mangleburg, 2000).

Self-congruence dengan acara sponsorship mengacu pada sejauh mana konsumen menganggap citra acara yang disponsori sesuai dengan citra diri sendiri. Artinya, kongruen diri dengan sponsor mencerminkan tingkat kesesuaian antara citra diri konsumen dan citra acara. Kesesuaian diri dengan cara *sponsorship* berbeda dari kesesuaian diri dengan merek karena yang terakhir mencerminkan kecocokan antara citra diri konsumen dan citra perusahaan atau merek (Sirgy, Lee, Johar, dan Tidwell, 2008).

2.1.1 Pengertian Kompensasi Finansial

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau balas jasa yang diberikan kepada perusahaan, menurut Hasibuan (2016:118). Menurut Sinambela (2016:220) menyampaikan kompensasi adalah total dari semua hadiah yang diberikan organisasi kepada pegawai sebagai imbalan atau jasa yang mereka berikan kepada organisasi. Pembahasan kompensasi merupakan kajian manajemen yang paling sulit dan menantang bagi MSDM, mengingatkan kajian kompensasi ini banyak mengandung banyak dimensi yang cukup sensitif dan berimplikasi luas dalam pencapaian tujuan strategis organisasi.

Menurut Dessler (2015:417) dalam (Katidja, 2017) Kompensasi karyawan adalah meliputi semua bentuk pembyaran yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari hubungan kerja mereka. Pengertian semua bentuk pembayaran tidak termasuk manfaat keuangan, tapi merujuk pada kompensasi finansial langsung dan kompensasi finansial tidak langsung.

Menurut Rivai dan Sagala dalam (Sinambela ,2016:219) mendefinisikan kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kompensasi merupakan interaksi antara tenaga kerja dengan organisasi, yang berupa timbal balik dari jasa atau tenaga yang dikeluarkan oleh tenaga kerja dan penghargaan dari organisasi dalam

bentuk upah atau fasilitas lainnya serta kemampuan yang telah mereka curahkan selama periode waktu tertentu sebagai sumbangan pada pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompensasi Finansial

Banyak faktor yang mempengaruhi besar kecilnya tingkat kompensasi. Hal ini perlu mendapatkan perhatian supaya prinsip pengupahan adil dan layak lebih baik dan kepuasan kerja dapat tercapai. Besar kecilnya pemberian kompensasi tidak mungkin dapat ditentukan begitu saja, tanpa mengantisipasi perkembangan keadaan sekitar yang mengelilingi gerak perusahaan.

Walaupun dalam penentuan gaji itu dilibatkan sejumlah besar negosiasi dan dugaan, namun ada faktor-faktor tertentu yang diakui sangat mempengaruhi keputusan akhir mengenai jumlah gaji dalam jumlah uang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi menurut Sutrisno (2014:72) sebagai berikut: (1) permintaan dan penawaran atas keterampilan-keterampilan karyawan, (2) organisasi karyawan, (3) kemampuan perusahaan untuk membayar, (4) produktivitas perusahaan dan perekonomian, (5) biaya hidup, dan (6) pemerintah.

Faktor –faktor yang mempengaruhi kompensasi menurut Tohadi (dalam sutrisno ,2014:93) yaitu:

1) Produktivitas

Pemeberian kompensasi melihat besarnya produktivitas yang disumbangkan oleh karyawan kepada pihak perusahaan. Untuk itu

semakin tingkat output, maka semakin besar pula kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan.

2) Kemampuan Untuk Membayar

Secara logis ukuran pemberian kompensasi sangat tergantung kepada kemampuan perusahaan dalam membayar kompensasi karyawan. Karena sangat mustahil perusahaan membayar kompensasi diatas kemampuan yang ada.

3) Kesiediaan Untuk Membayar

Walaupun perusahaan mampu membayar kompensasi, namun belum tentu perusahaan tersebut mau membayar kompensasi tersebut dengan layak dan adil.

4) Penawaran dan Permintaan Tenaga Kerja

Penawaran dan permintaan tenaga kerja cukup berpengaruh terhadap pemberian kompensasi. Jika permintaan tenaga kerja banyak oleh perusahaan, maka kompensasi cenderung tinggi, demikian sebaliknya, jika penawaran tenaga kerja ke perusahaan rendah, maka pembayaran kompensasi cenderung menurun.

Menurut Panggabean dalam sutrisno (2014:94) mengemukakan tinggi rendahnya kompensasi dipengaruhi oleh faktor-faktor : penawaran dan permintaan, serikat perkerja, kemampuan untuk membayar, produktivitas, biaya hidup dan pemerintah.

2.1.3 Indikator Kompensasi Finansial

Menurut Hasibuan (2012:86), mengemukakan secara umum indicator kompensasi, yaitu :

- 1) Gaji merupakan uang yang diberikan setiap bulan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya.
- 2) Upah merupakan imbalan yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang didasarkan pada jam kerja.
- 3) Insentif merupakan imbalan finansial yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.
- 4) Tunjangan merupakan kompensasi yang diberikan kepada karyawan tertentu sebagai imbalan atas pengorbanannya.
- 5) Fasilitas merupakan sarana penunjang yang diberikan oleh organisasi.

2.1.4 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi merupakan salah satu topik yang akan selalu menjadi tinjauan baik bagi pihak manajemen dalam sebuah organisasi maupun bagi para peneliti yang khususnya berfokus pada perilaku manusia. Komitmen organisasi menjadi penting khususnya bagi organisasi yang ada saat ini dikarenakan dengan melihat sejauh mana keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi, dan sejauh mana karyawan tersebut berniat untuk memelihara keanggotaannya dengan organisasi maka dapat diukur pula

sebaik apa komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya (Mardiana, Syarif, 2018).

Menurut Meyer dan Allen (dalam Mardiana, Syarif, 2018) komitmen organisasi merupakan suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Berdasarkan definisi tersebut anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Menurut Colquitt, Lepine dan Wesson (dalam Wibowo, 2017) komitmen organisasi adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah seseorang pekerja tetap tinggal sebagai organisasi (is retained) atau meninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain.

Berdasar beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa definisi komitmen organisasional adalah kemampuan pada karyawan dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, tujuan organisasi atau perusahaan, mencakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, dan keterlibatan dalam pekerjaan.

2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi, sebagai berikut :

Menurut Staw (Wijayanti, 2016) komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

a. Karakteristik personal

Yaitu kondisi potensi, kapasitas kemampuan dan kemauan seorang anggota dengan kebutuhan organisasi. Suatu organisasi mencari calon anggota dengan potensi, kapasitas kemampuan dan kemampuan bekerja sama yang baik.

b. Karakteristik organisasi antara lain menyangkut :

- 1) Desentralisasi dan otonomi tanggung jawab. Organisasi sentralistik dengan segala keputusan ditentukan dari atas, ternyata kurang efektif dalam operasional sehari-hari. Jenjang struktural yang terlalu rumit dan birokratis membuat organisasi kerja kurang efektif. Mekanisme sistem kerja yang jelas dan tugas optimalisasi fungsi pemberdayaan antar bagian dan desentralisasi wewenang berkorelasi positif terhadap komitmen
- 2) Partisipasi aktif, ikut berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan termasuk dalam pengambilan keputusan dan rasa kepemilikan, berkorelasi positif dengan komitmen.
- 3) Hubungan yang baik antar anggota satu sama lain. Apabila kualitas hubungan baik, seringkali terjadi diskusi tentang penyelesaian permasalahan dalam organisasi.

c. Karakteristik pengalaman berorganisasi

Yaitu pengalaman berorganisasi dapat mempengaruhi komitmen organisasi karena anggota akan mengetahui sejauh mana anggota

merasakan: 1) sikap positif kelompoknya terhadap tempat berorganisasi; 2) dirinya penting bagi organisasinya.

Sedangkan menurut Luthans (2014:249) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi diantaranya, yaitu :

1. Variabel orang Variabel orang ini meliputi usia, kedudukan dalam organisasi dan di posisi seperti efektivitas positif atau negatif, atau atribusi kontrol internal dan eksternal.
2. Variabel organisasi Variabel organisasi meliputi desain pekerjaan, nilai, dukungan dan gaya kepemimpinan penyelia.
3. Variabel non-organisasi Variabel non-organisasi yaitu adanya alternatif lain setelah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi akan mempengaruhi komitmen selanjutnya.

2.1.6 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2013:101) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu:

- 1) Komitmen Afektif (*affective commitment*), keinginan secara emosional terkait dengan organisasi, identifikasi, serta keterlibatan berdasarkan atas nilai-nilai yang sama.
- 2) Komitmen Kontinyu (*continuance commitment*), komitmen yang didasari oleh kesadaran akan biaya-biaya yang akan ditanggung jika tidak bergabung dengan organisasi.
- 3) Komitmen Normatif (*normative commitment*), komitmen yang didasari oleh perasaan wajib sebagai anggota/pegawai untuk tetap tinggal, karena perasaan hutang budi.

2.1.7 Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Menurut Berry dan Houtson (dalam Martinus, 2011:164) karakteristik pekerjaan adalah sikap aspek internal dari kerja itu sendiri yang terdiri dari variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggungjawab serta umpan balik dari tugas yang telah dilakukan.

Sedangkan menurut Agung Panudju (dalam Nabilla, 2016), karakteristik pekerjaan menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus dirampungkan oleh karyawan.

Kemudian karakteristik pekerjaan menurut Purwaningsih (2017) adalah sifat yang berbeda antara jenis pekerjaan yang satu dengan pekerjaan lainnya yang bersifat khusus dan merupakan inti pekerjaan yang berisikan sifat – sifat yang ada didalam semua pekerjaan serta dirasakan oleh para pekerja sehingga mempengaruhi perilaku kerja terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri.

2.1.8 Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Pekerjaan

Menurut (Simamora, 2016). Memiliki tingkat dimensi yang tinggi, dan yang pada akhirnya menciptakan tingkat keadaan psikologis kritis yang tinggi dalam diri karyawan. Keadaan psikologis kritis yang tinggi itulah yang menghasilkan motivasi kerja yang tinggi, kepuasan kerja yang tinggi serta kehadiran dan perputaran yang rendah.

Sedangkan menurut Hackman dan Oldham yaitu sebagai berikut :

1) Kebermaknaan kerja

Tenaga kerja yang memiliki arti bagi Anda, sesuatu yang anda dapat berhubungan dengan, dan tidak terjadi seperti satu set gerakan harus diulang. Ini merupakan dasar untuk motivasi intrinsik, yaitu pekerjaan yang memotivasi dalam dirinya sendiri (sebagai lawan memotivasi hanya sebagai alat untuk mencapai tujuan).

2) Tanggung jawab

Bahwa Anda telah diberi kesempatan untuk menjadi sukses atau gagal di pekerjaan Anda karena kebebasan yang cukup tindakan telah memberi Anda. Ini akan mencakup kemampuan untuk membuat perubahan dan menggabungkan pembelajaran Anda mendapatkan sementara melakukan pekerjaan.

3) Pengetahuan tentang hasil

Hal ini penting karena dua alasan. Pertama untuk memberikan orang pengetahuan pada seberapa sukses pekerjaan mereka telah, yang pada gilirannya memungkinkan mereka untuk belajar dari kesalahan. Yang kedua adalah untuk menghubungkan mereka secara emosional kepada pelanggan.

2.1.9 Indikator Karakteristik Pekerjaan

Panudju (2011:7), menyebutkan bahwa setiap pekerjaan memiliki lima indikator, yaitu :

- 1) Otonomi, yaitu kebebasan untuk mengendalikan sendiri pelaksanaan tugasnya berdasarkan uraian dan spesifikasi pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dengan indikator kebebasan dalam merencanakan pekerjaan dan kebebasan dalam melaksanakan tugas.
- 2) Variasi pekerjaan, yaitu keterampilan/metode/cara yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, keterampilan dan variasi tugas.
- 3) Identitas tugas, yaitu aktivitas yang dilakukan karyawan dalam merencanakan dan melaksanakan tugas, dengan indikator tingkat pemahaman prosedur kerja dan tingkat keterlibatan kerja.
- 4) Signifikansi tugas, yaitu pentingnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, dengan indikator dampak pekerjaan terhadap pegawai lain dalam satu departemen dan lain departemen.
- 5) Umpan balik, yaitu informasi atau tanggapan mengenai hasil pelaksanaan kerja karyawan, dengan indikator penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai dan penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan.

2.1.10 Pengertian Loyalitas Karyawan

Robbin dan Coulter (2019) berpendapat bahwa loyalitas adalah kesediaan untuk melindungi dan menyelamatkan fisik dan perasaan seseorang. Hal ini sejalan dengan yang definisi loyalitas yang diberikan oleh Siswanto (2017) loyalitas adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh

kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku karyawan yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Definisi ini juga di sampaikan oleh Saydam (2020).

Selaras dengan pendapat yang diberikan oleh Siswanto tersebut, Jusuf (2016) berpendapat bahwa loyalitas merupakan suatu sikap yang timbul sebagai akibat keinginan untuk setia dan berbakti baik itu pada pekerjaannya, kelompok, atasan, maupun pada tempat kerjanya yang menyebabkan seseorang rela berkorban demi memuaskan pihak lain atau masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan untuk menjalankan tugas perusahaan secara penuh kesadaran dan tanggung jawab sehingga tujuan perusahaan berhasil maksimal.

2.1.11 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas

Menurut (Swadarma & Netra, 2020:1741) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitaskaryawan sebagai berikut :

1. Kompensasi

Merupakan suatu imbalan hasil yang berhak didapatkan oleh karyawan dalam rangka perusahaan memberikan kompensasi tinggi dan baik, maka karyawan akan memberikan rasa loyalitas yang tinggi kepada sebuah organisasi atau perusahaan

2. Motivasi

Motivasi dari perusahaan juga dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, dimana pemberian motivasi yang baik dapat membuat karyawan merasa termotivasi dan bersemangat dalam bekerja tentunya karyawan akan memberikan rasa loyalitasnya dengan sepenuh hati kepada sebuah organisasi atau perusahaan.

3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang baik juga dapat membuat timbulnya rasa kesetiaan karyawan terhadap perusahaan, dimana factor lingkungan kerja ini akan mempengaruhi kenyamanan seorang karyawan untuk bertahan disebuah organisasi atau perusahaan.

2.1.12 Indikator Loyalitas

Ada 5 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan Siswanto (2015:65), yaitu:

1) 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 internal maupun eksternal.

2) Tanggung jawab pada perusahaan.

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang

keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap risiko atas apa yang dilaksanakan.

3) 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.

4) 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.

5) Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi.

2.2. Penelitian Sebelumnya

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kompensasi, komitmen organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap loyalitas karyawan.

Adapun penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

Penelitian ini dilakukan oleh Ayu Wulandari, pada tahun 2018 dengan judul Analisis Pengaruh Kompensasi dan Usia Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Asuransi Tri Prakarta Palembang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 25 responden. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel kompensasi dan usia secara bersamaan mampu mempengaruhi variabel

loyalitas karyawan PT Asuransi Tri Pakarta secara signifikan dan positif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang kompensasi

Penelitian ini dilakukan oleh Agustina Herayati, pada tahun 2016 dengan judul Analisis Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan di Departemen Operasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 102 responden. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa secara simultan dan parsial kompensasi dan beban kerja secara signifikan mempengaruhi loyalitas karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang kompensasi.

Penelitian ini dilakukan oleh Anesia Tara Farida, pada tahun 2016 dengan judul Analisis Pengaruh Kompensasi dan Proses Rekrutmen terhadap Loyalitas Karyawan pada CV Elang Samudra Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel proses pengaruh kompensasi dan proses rekrutmen berpengaruh positif dan

signifikan terhadap loyalitas karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang Kompensasi

Penelitian ini dilakukan oleh Ni Putu Dian Purnamasarti, dkk. Pada tahun 2019 dengan judul Pengembangan karir, Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Loyalitas karyawan pada Bellevue Heritage Villas Nusa Dua Bali. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Hasil penelitian tersebut variabel pengembangan karir, kompensasi dan iklim organisasi terhadap loyalitas karyawan membuktikan bahwa secara positif dan signifikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang Kompensasi.

Penelitian ini dilakukan oleh Rina Arbeijah, dkk, pada tahun 2020 dengan judul Pengaruh Kompensasi, Pengalaman Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Di CV Bintang Makmur Sragen. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 38 responden. Hasil penelitian tersebut variabel Pengaruh Kompensasi, Pengalaman Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan membuktikan bahwa secara positif dan signifikan. Perbedaan

penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu validitas, realibilitas, regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang Kompensasi.

Penelitian ini dilakukan oleh Kusworo,dkk. Pada tahun 2016 dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas karyawan pada Universitas Muhammadiyah Purworejo. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Hasil penelitian tersebut variabel Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas karyawan pada Universitas Muhammadiyah Purworejo membuktikan bahwa secara simultan dan parsial. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang Komitmen Organisasi.

Penelitian ini dilakukan oleh Iqbal Reza Pratama, pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Hazotel Semarang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 24 responden. Hasil penelitian tersebut variabel Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Hazotel Semarang membuktikan bahwa

secara positif dan signifikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang Komitmen Organisasi.

Penelitian ini dilakukan oleh Cut Rizki Amalia, pada tahun 2020 dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi, Efikasi Diri dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden. Hasil penelitian tersebut variabel Pengaruh Komitmen Organisasi, Efikasi Diri dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai secara simultan membuktikan bahwa secara positif dan signifikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang Komitmen Organisasi.

Penelitian ini dilakukan oleh Erna Saraswati, pada tahun 2020 dengan judul Pengaruh Pengembangan Karir dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi pada PT. Gama Multi Usaha Mandiri Yogyakarta). Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Hasil penelitian tersebut variabel Pengaruh Pengembangan Karir dan Karakteristik Pekerjaan

Terhadap Loyalitas Karyawan membuktikan bahwa secara positif dan signifikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknis analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan sama-sama meneliti tentang Karakteristik Pekerjaan.

Penelitian ini dilakukan oleh Charlos Alexander Lumiu,dkk, pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Pengembangan Karir dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif . Dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Hasil penelitian tersebut variabel Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Pengembangan Karir dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan secara simultan membuktikan bahwa secara positif dan signifikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang Karakteristik Pekerjaan.

