

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Bentuk dan tujuan organisasi, berbagai visi dirancang untuk kepentingan manusia dimana dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Ini berarti, bahwa manusia perlu direncanakan, dirumuskan strategi-startegi yang relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta konsisten dalam mengimplementasikannya secara kontinyu sehingga dapat meningkatnya kinerja (*performance*) organisasi dimana sumber daya manusia tersebut berada (Malik, 2019)

Kinerja karyawan merupakan unsur utama dalam membantu perusahaan untuk mencapai sasaran organisasi (Steven dan Prasetio, 2020). Diamantidis dan Chatzoglou (2019) mengungkapkan bahwa kinerja yang dapat dikatakan baik apabila lingkungan kerja dan dukungan manajemen telah optimal. Indikator kinerja barista starbucks menurut Hardiansyah (2017) meliputi ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, Kerjasama antar pegawai. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan kinerja barista starbucks merupakan hasil kerja dari karyawan yang digunakan sebagai pedoman dasar dalam pelaksanaan penilaian terhadap karyawan atau perusahaan.

Stres kerja merupakan beban yang berlebihan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya sehingga karyawan merasa stres dan dapat menurun

kinerjanya Steven dan Prasetio (2020). Stres kerja merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan atau dapat menggangu. Respon seseorang terhadap stressor tergantung pada kepribadian, sumber-sumber daya yang ada untuk membantu mereka mengatasi, dan konteks dimana stress terjadi (Waruwu, 2018). Stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti (Rindorindo, dkk, 2019) berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan.

Pengaruh stres kerja pada kinerja didasarkan pada teori penetapan tujuan (Nelsi, 2021). Teori ini menunjukkan adanya keterkaitan antara stres kerja terhadap kinerja. Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Meningkatkan atau menurunkan kinerja dipengaruhi oleh stress kerja, karena stress kerja merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan atau dapat menggangu. Respon seorang individu terhadap stress tergantung pada kepribadian, sumber-sumber daya yang ada untuk membantu mereka mengatasi dan konteks dimana stress terjadi. Jika individu dapat merespon secara positif serta dapat mengatasi perasaan stress tersebut, maka kinerja individu tersebut dapat meningkat (Nelsi, 2021).

Hasil penelitian terdahulu Dewi, dkk (2018) menemukan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nelsi (2021)

menemukan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Wartono (2017) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara stress kerja terhadap kinerja karyawan. Amrianah (2019) stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat disimpulkan jika stress individu meningkat maka kinerja karyawan cenderung akan meningkat, karena karyawan yang memiliki tingkat stress yang tinggi memiliki rasa tanggung jawab, serta menyelesaikan pekerjaannya secepat mungkin, sehingga berpengaruh terhadap kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Steven dan Prasetio (2020) stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Rindorindo, dkk (2019) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat disimpulkan semakin tinggi stress yang dialami akan menurunkan kinerja.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Arda, 2017). Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif dan optimis atas penilaian hasil kerja dan pengalaman kerja (Padmanabhan, 2021). Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Paparang, dkk, 2021). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan perasaan suka terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

Pengaruh kepuasan kerja pada kinerja didasarkan pada teori penetapan tujuan (Suandewi, dkk, 2021). Teori ini menunjukkan adanya keterkaitan antara kepuasan kerja terhadap kinerja. Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dan penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Orang yang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi cenderung menghasilkan kinerja yang tinggi pula (Suandewi, dkk, 2021).

Hasil penelitian terdahulu (Nurrohmat dan Lestari, 2021) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. (Wijaya, 2018) terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. (Paripurna, dkk, 2017) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Suandewi, dkk, 2021) menemukan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dimiliki seorang karyawan maka dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aini dan Sosilo (2018) menemukan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Indikasi yang mengakibatkan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan dapat dimungkinkan dari faktor individu dan psikologi.

Komitmen organisasi merupakan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Komitmen organisasi dipandang sebagai keadaan dimana seorang karyawan

sejalan pada tujuan organisasi (Kristine, 2017). (Manery, dkk, 2018) komitmen organisasi adalah keterikatan psikologis karyawan terhadap suatu organisasi, dan dapat dilihat dalam kesetiaan karyawan terhadap organisasi, motivasi untuk menggabungkan tujuan organisasi dan berkomitmen pada organisasi. Komitmen pegawai pada organisasi merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan pegawai dalam bertahan dan melaksanakan tugas dan kewajibannya pada organisasi (Muis, dkk, 2018). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuannya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Pengaruh komitmen organisasi pada kinerja didasarkan pada teori penetapan tujuan. Teori ini menunjukkan adanya keterkaitan antara komitmen organisasi terhadap kinerja. Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Meningkat atau menurunnya kinerja dipengaruhi oleh komitmen organisasi, karena komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan organisasi. Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, serta keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan (Cahyani, dkk 2020).

Cahyani, dkk (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Manery, dkk (2018) menemukan

hasil bahwa secara simultan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Muis, dkk (2018) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, Kristine (2017) menemukan bahwa komitmen organisasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Dimana semakin kuatnya komitmen organisasi karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang ditemukan oleh (Hendri dan Kirana, 2021) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kinerja karyawan. (Alam, 2020) menemukan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki maka akan dapat menurunkan kinerja dari seorang karyawan.

Tempat dari penelitian ini adalah Starbucks *Coffee* Kota Denpasar, dalam hal ini *coffee shop* starbucks khususnya yang terletak di jalan Gatot Subroto Tengah, Plaza Renon, Level 21 Mall, Sudirman, dan Trans Studio Mall Bali, Starbucks *drive thru* (Teuku umar Barat), Starbucks Sanur Santrian tidak hanya menjadi tempat untuk bersantai melepas lelah, tempat bersosialisasi, melainkan juga dijadikan sarana untuk suasana yang lebih serius seperti bertemu rekan bisnis ataupun melakukan pekerjaan, tugas-tugas kuliah bagi mahasiswa dan pelajar. Starbucks *Coffee* berusaha untuk memberikan pelayanan jasa dan produk sebagai suatu strategi bersaing, mengingat persaingan pasar yang semakin kompetitif.

Pada saat pengamatan dan observasi dilakukan terdapat kasus penurunan kinerja barista yang terjadi di Kota Denpasar yang dapat disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Data Persentase Penjualan Starbucks Di Kota Denpasar Juli-Desember 2021

Gerai Starbucks	Realisasi	target juli- desember	persentase penjualan
Gatot Subroto Tengah	2.257.948.000	3.300.000.000	68%
Plaza Renon	2.015.413.500	3.000.000.000	67%
Level 21 Mall	2.287.013.000	3.300.000.000	69%
Sudirman	2.095.108.000	3.000.000.000	70%
Trans Studio Mall Bali	1.943.478.000	3.000.000.000	65%

Sumber: Starbucks (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan tidak tercapainya target penjualan Starbucks Di Kota Denpasar Juli-Desember 2021, yaitu Starbucks Gatot Subroto Tengah sebesar 68%, Starbucks Plaza Renon sebesar 67%, Starbucks Level 21 Mall sebesar 69%, Starbucks Sudirman sebesar 70% dan Starbucks Trans Studio Mall Bali sebesar 65%. Hal ini terjadi karena stres kerja yang tinggi, kurangnya kepuasan saat bekerja dan lemahnya komitmen organisasi di lingkungan Starbucks. Serta berdasarkan hasil wawancara dengan barista starbucks di Kota Denpasar, para barista mengalami penurunan dalam penyelesaian tugas atau pekerjaannya, seperti ketepatan waktu dalam membuat minuman atau menyajikan makanan yang di pesan oleh konsumen sehingga berpengaruh terhadap menurunnya hasil penjualan.

Fenomena selanjutnya berkaitan dengan indikator stres kerja, yaitu beban kerja yang sulit dan berlebihan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil pegawai barista starbucks di Kota Denpasar dalam hal ini, barista starbucks

dihadapkan pada pekerjaan yang memerlukan pemecahan atau penyelesaian, jika karyawan menganggap pekerjaannya sulit dipecahkan, maka barista starbucks merasakan adanya masalah dan beban pekerjaannya menjadi berat atau tinggi, demikian pula sebaliknya. Contohnya, mengambil pekerjaan di luar *job desknya*. Selanjutnya berkaitan dengan indikator kepuasan kerja, yaitu kondisi kerja. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil pegawai barista starbucks di Kota Denpasar bekerja menggunakan shift sesuai dengan aturan yang sudah ada, dalam satu hari sistem kerja shift dapat dibagi menjadi 3 yaitu shift pagi, shift sore, dan shift malam. shift malam dianggap banyak menimbulkan masalah seperti stres yang tinggi, ketidakpuasan kerja dan kinerja yang jelek. Terakhir berkaitan dengan indikator komitmen organisasi, yaitu *continuance commitment*. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil barista starbucks memiliki niat untuk keluar dari starbucks tetapi, barista tersebut sulit untuk meninggalkan perusahaan karena barista merasa takut tidak mendapatkan kesempatan yang sama pada perusahaan lain kedepannya.

Research Gap yang ditunjukkan pada penelitian ini berkaitan dengan kinerja, karena terdapat hasil penelitian yang berbeda seperti pengaruh stres kerja terhadap kinerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja. Serta berdasarkan hasil observasi dan wawancara terdapat fenomena penurunan kinerja yang terlihat dari tidak tercapainya target penjualan Starbucks Di Kota Denpasar Juli-Desember 2021 yang disebabkan oleh stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan fenomena, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada judul pengaruh stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja barista starbucks di Kota Denpasar

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Barista Starbucks di Kota Denpasar?
- 2) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Barista Starbucks di Kota Denpasar?
- 3) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Barista Starbucks di Kota Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh secara simultan antara stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada kinerja Barista Starbucks di Kota Denpasar.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh secara parsial antara stress kerja pada kinerja Barista Starbucks di Kota Denpasar.

- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh secara parsial antara kepuasan kerja pada kinerja Barista Starbucks di Kota Denpasar.
- d. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh secara parsial antara komitmen organisasi pada kinerja Barista Starbucks di Kota Denpasar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan ilmu tentang sumber daya manusia, serta menjadi referensi untuk Barista Starbucks Kota Denpasar, terutama mengenai kinerja barista starbucks dalam hal ini yaitu stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada kinerja barista starbucks di Kota Denpasar

2) Kegunaan Praktis

Kontribusi penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna untuk mengevaluasi yang berkaitan dengan stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada kinerja barista starbucks di Kota Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman serta menerapkan teori penetapan tujuan guna mengetahui pengaruh stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada kinerja Barista Starbucks di Kota Denpasar. Penelitian ini juga diharapkan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan

Manajemen SDM Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi Barista Starbucks di Kota Denpasar dalam menetapkan kebijakan manajemen sumber daya manusia khususnya stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada kinerja Barista Starbucks di Kota Denpasar. Terakhir hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan bacaan di perpustakaan sehingga dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

2.1.1 Pengertian Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory (GST) merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory (GST)* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Dana, 2020).

Menurut Dana (2020) teori ini salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), akan terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri atau diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan. *Goal setting theory (GST)* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya (Dana, 2020)

Teori *Goal setting theory (GST)* juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konskuensi kinerjanya. Teori *Goal setting theory (GST)* juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi (Dana, 2020).

2.2 Stres Kerja

2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan ketidakmampuan karyawan menghadapi tuntutan kerja karena karyawan tidak memiliki kemampuan sebagaimana yang dituntut pekerjaan. Stres kerja merupakan kondisi mental maupun fisik yang mempengaruhi produktifitas, efektifitas, kesehatan, dan kualitas kerja (Lianasari, dkk 2017). Menurut (Arfani dan Luturlean, 2018) memberikan definisi stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya, serta menurut (Sutrisno, 2019) stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stress

kerja ini tampak dari antara emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, dan mengalami gangguan pencernaan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan pengertian stres kerja adalah suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demand*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis.

2.2.2 Faktor Stres Kerja

Faktor stres kerja yang dialami seseorang menurut (Christy dan Amalia, 2017) terjadi karena:

- a. Tugas yang terlalu banyak sehingga dapat menimbulkan stres bila kuantitas tugas tidak seimbang dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, supervisor yang tidak terampil,
- b. Batas waktu yang terlalu singkat dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak dipercaya dalam melakukan suatu tanggung jawab,
- c. Ambiguitas peran, berbedanya nilai individu dengan perusahaan,
- d. Frustrasi, perubahan dalam jenis pekerjaan yang dilakukan dan adanya konflik dalam peran yang dijalankan.

2.2.3 Indikator Stres Kerja

Berikut ini merupakan indikator stres kerja menurut Kristiani (2019):

- a. Beban kerja yang sulit dan berlebihan, merupakan hal-hal yang menekan yang dapat menimbulkan ketegangan (*tension*)
- b. Sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, merupakan suatu sikap yang berbeda kepada setiap bawahannya.
- c. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, merupakan kurangnya waktu saat bekerja dan perlengkapan kerja yang tidak lengkap
- d. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, merupakan suatu konflik yang terjadi di lingkungan kerja
- e. Balas jasa yang terlalu rendah. merupakan gaji dan tunjangan yang diterima karyawan

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut (Nasution, 2019) kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan. Respon seseorang meliputi respon terhadap komunikasi organisasi, supervisor, kompensasi, promosi, teman sekerja, kebijaksanaan organisasi dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Dalam rangka memahami kepuasan kerja karyawan, maka seorang pemimpin harus memahami karakteristik masing-masing bawahan. Dengan memahami karakteristik individu maka akan dapat ditentukan pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik masing-masing individu. Apabila hal tersebut terwujud maka kepuasan kerja akan dapat tercapai, sehingga kinerjanya menjadi lebih baik.

Dengan kepuasan kerja yang tinggi pada setiap diri karyawan akan mendorong para karyawan untuk memberikan kinerja yang baik pada organisasi.

Menurut (Subariyanti dan Yulianto, 2020) Kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap hasil akhir suatu pekerjaan yakni kinerja. (Maslikhah, 2018) kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan senang karyawan sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat kerjanya. Penting sekali kepuasan kerja dirasakan oleh seorang karyawan, yang mana dengan kepuasan kerja membuat karyawan akan lebih termotivasi dalam menjalankan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individu yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya.

2.3.2 Faktor Kepuasan Kerja

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Maslikhah, 2018):

- a. Faktor psikologi. Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

- b. Faktor sosial. Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar sesama karyawan, dengan atasan atasan, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
- c. Kondisi fisik. Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
- d. Faktor finansial. Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator-indikator kepuasan kerja karyawan menurut Astika (2021):

- a. Gaji, merupakan bentuk pembayaran secara berkala dari perusahaan pada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja.
- b. Lingkungan kerja, merupakan kehidupan fisik, sosial, dan psikologi dalam perusahaan yang memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan.

- c. Pekerjaan itu sendiri, merupakan suatu kegiatan yang wajib dilakukan oleh setiap orang demi kelangsungan hidupnya atau untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidupnya.
- d. Rekan kerja, merupakan seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai posisi sederajat untuk bekerja sama dalam mendukung setiap pekerjaan yang diberikan
- e. Atasan, merupakan seorang pemimpin yang memiliki tanggung jawab untuk berperan dalam pencapaian tujuan organisasi
- f. Promosi, merupakan karyawan yang dipromosikan untuk naik jabatan

2.4 Komitmen Organisasi

2.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan dengansenang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi. Sehingga komitmen organisasi memiliki arti yang lebih dari sekedar kesetiaan yaitu keaktifan karyawan dalam bekerja serta memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dapat diketahui dari kesiapan dalam bekerja dan memiliki keinginan untuk bertahan bergabung di perusahaan dan hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan pada organisasi (Latief dkk, 2019).

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. Ketidadaan komitmen organisasional akan berdampak menurunnya kinerja pegawai di dalam organisasi (Latief dkk, 2019). Menurut Ayuningsih, dkk (2018) Komitmen organisasi adalah komitmen karyawan terhadap organisasi, dimana tingkat kemauan karyawan untuk mengidentifikasi dirinya dan berpartisipasi aktif pada organisasi yang ditandai dengan keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, kepercayaan dan penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta kesediaan untuk bekerja semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan pengertian komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, serta keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi

2.4.2 faktor Komitmen Organisasi

Menurut Arsana (2019) Ada empat faktor yang mempengaruhi komitmen, yaitu:

- a. Karakteristik kerja, merupakan sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke

dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik

- b. Sifat imbalan yang diterima, merupakan Imbalan yang diterima orang lain yang berada di dalam organisasi yang berada di kawasan yang sama dan melakukan kegiatan sejenis
- c. Keberadaan kesempatan kerja alternatif, merupakan tersedianya kerjaan lainya atau memungkinkan melakukan dua pekerjaan yang berbeda.
- d. Perlakuan pendatang baru dalam organisasi, merupakan perlakuan di lingkungan kerja terhadap pegawai baru
- e. Karakteristik pribadi, merupakan Karakteristik yang umumnya melekat dalam diri seorang individu adalah malu, agresif, patuh, malas, ambisius, setia, dan takut.

2.4.3 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Nugroho (2017) untuk mengukur komitmen organisasi dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Affective commitment* (terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional)
- b. *Continuance commitment* (muncul apabila karyawan tetap bertahan pada satu organisasi karena membutuhkan karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-

keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain).

- c. *Normative commitment* (timbul dari nilai dalam diri karyawan, yaitu karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi hal seharusnya dilakukan).

2.5 Kinerja Karyawan

2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Arfani dan Luturlean, 2018). Menurut (Juniariani, dkk 2018) Kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja masing-masing karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam memajukan dan meningkatkan kualitas perusahaan.

Menurut (Bambang, 2021) Kinerja karyawan adalah suatu hal yang sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil yang baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Malah, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Hasil kinerja karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas,

waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Semuanya tergantung pada kuantitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan pengertian kinerja merupakan suatu kemampuan kerja atau prestasi kerja yang diperlihatkan oleh seseorang dalam memperoleh hasil kerja yang optimal.

2.5.2 Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2017) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan (ability)

Kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya

b. Faktor Motivasi (motivation)

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

2.5.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Hardiansyah (2017) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Ketepatan penyelesaian tugas, merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
- b. Kesesuaian jam kerja, merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran
- c. Tingkat kehadiran, merupakan kegiatan atau rutinitas untuk mengetahui hadir atau tidaknya pegawai atau karyawan dalam suatu perusahaan atau instansi
- d. Kerjasama antar pegawai, merupakan suatu kemampuan untuk bekerja bersama dalam menuju visi dan misi bersama

2.6 Penelitian Sebelumnya

Nurrohmat dan Lestari (2021) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian mengungkapkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT Kahatex di Kabupaten Bandung, artinya kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian

Suandewi, dkk (2021) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Komitmen Organisasi Pada Hotel Furamaxclusive Ocean Beach Di Seminyak Bali. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis jalur yang disertai dengan uji sobel. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi komitmen organisasi pada Hotel FuramaXclusive Ocean Beach di Seminyak Bali. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Muis, dkk (2018) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian mengungkapkan

terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja, sehingga semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin baik kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Hendri Dan Kirana (2021) dengan Judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Locus Of Control, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Roy Sentoso Collection. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi komitmen organisasi yang di miliki karyawan akan menurunkan kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Sutrisno (2019) dengan judul Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangun Sinar Indonesia Jakarta. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Sinar Indonesia, artinya semakin tinggi tingkat stress kerja yang dimiliki individu akan menurunkan kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan

penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian.

Dewi, dkk (2018) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress skerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan artinya semakin tinggi tingkat stress kerja pegawai akan memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian.

Arianti, Maisi (2018) Pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Obyek dalam penelitian ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian yaitu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, serta penelitian ini menggunakan Teknik analisis data analisis jalur.

Jafar, Sunarty (2018) Pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII. Obyek dalam penelitian ini adalah Kantor telekomunikasi Indonesia Regional VII. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah stress kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan parsial terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII. Persamaan dari penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian.

Cahyani, dkk (2020) Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga. Obyek dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian.

Ayuningsih, dkk (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Upt Crew Ka Surabaya Kota PT. Kai Daop Viii Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening. Obyek dalam penelitian ini adalah PT. Kai Daop Viii. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode Analisis Jalur (Path Analysis). Hasil penelitian mengungkapkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari

penelitian ini terletak pada penggunaan variabel dependen yaitu kinerja, sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian.

