

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan roda penggerak jalannya organisasi (Mangkunegara, 2019). Sukses tidaknya suatu organisasi sangat bergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karena sumber daya yang berkualitas adalah sumber daya yang mampu berprestasi secara maksimal. Tercapainya kualitas sumber daya manusia yang baik akan membantu pengelolaan sumber daya lainnya sehingga hasilnya lebih maksimal dan diharapkan dapat tercipta kepuasan kerja yang baik.

Martoyo (2018) menyatakan dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya.

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Wahyu Nirmala Badung yang merupakan salah satu BPR yang ada di Badung. Dalam operasionalnya, masih terjadi masalah kepuasan konsumen yang dapat dilihat dari adanya tingkat absensi yang cukup tinggi. Berikut data absensi karyawan PT BPR Wahyu Nirmala Badung tahun 2022.

Tabel 1.1
Absensi Karyawan PT BPR Wahyu Nirmala Badung Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (hari)	Jumlah		Persentase Absensi (%)
					Hari Kerja Yang Hilang (hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (hari)	
1	Januari	35	26	910	33	877	3,63
2	Februari	35	24	840	32	808	3,81
3	Maret	35	26	910	31	879	3,41
4	April	35	25	875	29	846	3,31
5	Mei	35	27	945	30	915	3,17
6	Juni	35	26	910	30	880	3,30
7	Juli	35	26	910	31	879	3,41
8	Agustus	35	27	945	33	912	3,49
9	September	35	25	875	32	843	3,66
10	Oktober	35	27	945	31	914	3,28
11	November	35	26	910	29	881	3,19
12	Desember	35	27	945	31	914	3,28
Jumlah			312	10920	372	10548	3,41
Rata-rata			26	910	31	879	3,41

Sumber: PT BPR Wahyu Nirmala Badung, 2023

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat absensi karyawan PT BPR Wahyu Nirmala Badung selama 2022 sebesar 3,41%. Tingkat absensi tertinggi terjadi pada bulan Februari sebanyak 3,81% dan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Mei yaitu 3,17 %. Rata-rata jumlah hari kerja yang hilang selama 2022 adalah 31 hari setiap bulannya dimana jumlah hari kerja yang hilang tertinggi terjadi pada bulan Januari dan Agustus sebanyak 33 hari dan terendah terjadi pada bulan April dan November sebanyak 29 hari.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah komitmen organisasi. Moorhead dan Griffin (2019) mengatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana

seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Robbins dan Judge (2018) komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuantujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut

Penelitian yang dilakukan oleh Natassia (2018) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin baik komitmen organisasi maka kepuasan kerja akan semakin baik. Hal ini didukung penelitian Senawan (2020) dan Ibrahim dkk. (2021) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Komitmen organisasi yang baik akan menyebabkan meningkatnya kepuasan kerja. Berlawanan dengan penelitian Wibawa dan Putra (2018) yang menyatakan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya meningkat atau menurunnya komitmen organisasi tidak akan menyebabkan perubahan kepuasan kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompetensi. Menurut Wibowo (2018) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sinambela (2020) menyatakan kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan maka kepuasan kerja akan semakin baik. Hal ini didukung penelitian Fitriati (2021) dan Darmawan dkk. (2021) yang menyatakan kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kompetensi yang baik akan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Berlawanan dengan penelitian Meidita (2019) yang menyatakan kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya perubahan kompetensi tidak akan menyebabkan meningkat atau menurunnya kepuasan kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya. Menurut Simanjuntak (2018) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Penelitian yang dilakukan oleh Timbowo dkk. (2018) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin baik lingkungan kerja maka kepuasan kerja akan menjadi lebih baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adriany (2019) dan Prasetyo dkk. (2020) yang menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasyid (2019) yang menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya perubahan lingkungan kerja tidak akan membuat meningkat atau menurunnya kepuasan kerja.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka persoalan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahyu Nirmala Badung?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahyu Nirmala Badung?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahyu Nirmala Badung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahyu Nirmala Badung
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahyu Nirmala Badung
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahyu Nirmala Badung

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kinerja karyawan di perusahaan yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan perusahaan.

2. Sebagai bijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan serta menjadi kajian lebih lanjut.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi mahasiswa

- a. Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada pada perusahaan dengan cara menanggapi suatu kejadian yang ada pada perusahaan serta memberikan sumbangan pemikiran dan pemecahannya.
- b. Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

2. Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan oleh PT. BPR Wahyu Nirmala Badung dalam menentukan kebijakan komitmen organisasi, kompetensi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan tambahan perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi masalah yang sejenis lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (Manullang, 2019). Karyawan akan merasa puas apabila tidak ada selisih antara apa yang didapatkan dengan apa yang diinginkan, jika semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan maka semakin besar ketidakpuasannya. Apabila terdapat lebih banyak jumlah faktor pekerjaan yang dapat diterima secara minimal dan kelebihan yang menguntungkan (misalnya upah tambahan, jam kerja yang lebih lama), orang yang bersangkutan akan sama puasnya bila terdapat selisih dan jumlah yang diinginkan. Locke (2018) menyatakan bahwa orang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Menurut teori ini, apabila terjadi perbedaan antara apa yang seharusnya didapatkan karyawan dan apa yang diharapkan, maka kepuasan atau ketidakpuasan akan terjadi. Apabila kepuasan diperoleh melebihi dari apa yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga dapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2.1.2. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Salah satu sarana penting pada sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/pegawai. Martoyo (2018) menyatakan dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Sementara setiap pegawai secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan.

Menurut Manullang (2019) kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari pegawai terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, Kerjasama antara pimpinan dengan pegawai. Prakosa (2019) menyatakan kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

Berdasarkan hasil pendapat dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosinal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Fiscer (2018) yaitu

a. Pangkat (golongan)

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaanya.

b. Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur pegawai. Umur antara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 tahun sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

c. Jaminan finansial dan jaminan sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2018) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja antara lain:

a. Kerja yang secara mental menantang

Pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan pegawai akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

b. Ganjaran yang pantas

Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, dan segaris dengan harapan mereka, bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan. Demikian pula dengan promosi, pegawai berusaha mendapatkan kebijakan dan praktek promosi yang adil. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan, pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil kemungkinan besar akan mengalami kepuasan.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik. Studi-studi menyatakan bahwa pegawai lebih menyukai keadaan fisik sekitar yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur, cahaya, kebisingan dan faktor-faktor lingkungan lain seharusnya tidak terlalu ekstrim. Disamping itu, kebanyakan pegawai lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah dengan fasilitas yang lebih bersih dan relative modern, dan dengan peralatan yang memadai.

d. Rekan sekerja yang mendukung

Bagi kebanyakan pegawai, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan menghantar kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku studi mendapatkan bahwa kepuasan kerja pegawai meningkat bila pimpinan bersifat ramah dan memahami, memberikan

pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat pegawai, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka. Kesesuaian pribadi pada pekerjaan.

e. Kesesuaian pribadi pada pekerjaan

Pegawai yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka, dengan demikian lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut yang berakibat adanya pencapaian kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

Menurut Taringan (2018) indikator-indikator kepuasan kerja, yaitu:

a. Tingkat Bayaran

Tingkat bayaran bisa diberikan tinggi, rata-rata, atau rendah tergantung pada kondisi perusahaan.

b. Struktur Pembayaran

Struktur pembayaran berhubungan dengan rata-rata bayaran, tingkat pembayaran, dan klasifikasi jabatan di perusahaan.

c. Penentuan Bayaran Individu

Penentuan bayaran individu perlu didasarkan pada rata-rata tingkat bayaran, tingkat pendidikan, masa kerja, dan prestasi pegawai.

d. Metode Pembayaran

Ada metode pembayaran, yaitu metode pembayaran yang didasarkan pada waktu (per jam, per hari, per minggu, per bulan). Kedua, metode pembayaran yang didasarkan pada pembagian hasil.

e. Kontrol Pembayaran

Pengendalian secara langsung dan tak langsung dari biaya kerja

2.1.3. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Moorhead dan Griffin (2019) mengatakan bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Robbins dan Judge (2018) komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuantujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut

Suparyadi (2019) menyatakan komitmen organisasi merupakan sikap yang menunjukkan lebih dari sekedar keanggotaan formal, tetapi juga meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya. Mathis dan Jackson (2018) menyatakan komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasi, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap individu memihak suatu organisasi meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya.

2. Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Hasibuan (2018) terbentuknya komitmen suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan contohnya pelayanan pendidikan ada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang.

e. Faktor Kemampuan

Keterampilan Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/keadaan yang ditujukan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

Keterampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

f. Faktor Sarana

Pelayanan Sarana pelayanan ada segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

3. Prilaku Komitmen Organisasi

Menurut Kaswan (2018) perilaku komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

a. Usaha Aktif

Melakukan usaha aktif agar selaras dengan berpakaian dengan tepat, dan menghargai norma-norma organisasi.

b. Menjadi Model “*Organizational Citizenship Behaviors*.”

Menunjukkan loyalitas, kemauan, membantu kolega menyelesaikan tugasnya, menghargai mereka yang memiliki otoritas.

c. Kesadaran terhadap Tujuan

Menyatakan komitmen, memahami dan secara aktif mendukung misi dan sasaran organisasi; mengaitkan tindakan dan prioritasnya untuk memenuhi kebutuhan organisasi; memahami kebutuhan untuk kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar.

d. Melakukan Pengorbanan Personal atau Professional

Mendahulukan kebutuhan organisasi di atas kebutuhan sendiri; melakukan pengorbanan pribadi untuk memenuhi kebutuhan organisasi di atas identitas dan prefensi professional dan kepentingan keluarga.

e. Membuat Keputusan yang Tidak Populer

Mendukung keputusan yang menguntungkan organisasi meskipun mereka tidak populer, atau kontroversial.

f. Mengorbankan Kebaikan Unit Sendiri Untuk Organisasi

Mengorbankan kepentingan jangka pendek departemennya sendiri untuk kebaikan jangka panjang organisasi; meminta orang lain melakukan pengorbanan untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang lebih besar

4. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Kaswan (2018) komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi yaitu:

a. Komitmen Afektif

Menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawan untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi dapat terwujud. Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.

b. Komitmen Kelanjutan

Komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas, dan yang lainnya. Hal-hal yang menyebabkan adanya komitmen kelanjutan, antara lain adalah umur, jabatan, dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen ini akan menurun jika terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh karyawan.

c. Komitmen Normatif

Menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya atau agama.

Menurut Busro (2018) ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur komitmen organisasi sebagai berikut:

a. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Indikator Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) meliputi kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi, loyalitas terhadap organisasi, dan Kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.

b. Komitmen Kontinu (*Continuance Commitment*)

Indikator Komitmen kontinu (*Continue Commitment*) meliputi memperhitungan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi dan Memperhitungan kerugian jika meninggalkan organisasi.

c. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Indikator Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) meliputi kemauan bekerja dan tanggung jawab memajukan organisasi.

2.1.4. Kompetensi

1. Pengertian Kopetensi

Menurut Lastanti (2018) mendefinisikan kompetensi adalah ketrampilan dari seorang ahli. Di mana ahli didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki tingkat keterampilan tertentu atau pengetahuan yang tinggi dalam subyek tertentu yang diperoleh dari pelatihan dan pengalaman. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Wibowo (2018) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Rivai (2018) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat mendeskripsikan, kinerja yang sangat baik. Kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik.

Dari pengertian beberapa ahli dapat dijelaskan kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang berupa ketrampilan dan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

2. Karakteristik Kompetensi

Menurut Wibowo (2018) kompetensi terbentuk dari lima karakteristik, yaitu:

a. Motif

Sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

b. Sifat

Karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.

c. Konsep Diri

Sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.

d. Pengetahuan

Informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.

e. Keterampilan

Kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual

3. Kategori Kompetensi

Wibowo (2018) memberikan lima kategori kompetensi yang terdiri dari:

a. *Task achievement*

Merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Misalnya orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, inovasi, dan lain sebagainya.

b. *Relationship*

Merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan relationship meliputi, kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antarpribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik.

c. *Personal attribute*

Merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. Personal attribute merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, dll.

d. *Managerial*

Merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang.

e. *Leadership*

Merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi yang berkenaan dengan ini meliputi berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun fokus dan maksud, dasar, dan nilai-nilai.

4. Indikator Kompetensi

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi karyawan suatu perusahaan, indikator kompetensi menurut Fadillah, dkk. (2019), yaitu:

a. Karakter pribadi (*traits*)

Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi atau informasi.

b. Konsep diri (*self concept*)

Konsep diri adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.

c. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu.

d. Keterampilan (*skill*)

Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu.

e. Motivasi kerja (*motives*)

Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki oleh seseorang, yang selanjutnya akan mengarahkan, membimbing, dan memilih suatu perilaku tertentu terhadap sejumlah aksi atau tujuan.

Wibowo (2018) menyatakan indikator kompetensi adalah sebagai berikut:

a. Keterampilan (*Skill*)

Merupakan kemampuan yang menunjukkan system atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja.

Dalam hal ini keterampilan juga dapat diartikan sebagai kemampuan

seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu dalam sebuah bidang yang sesuai dengan standart kerja dan target dalam perusahaan.

b. Pengetahuan

Adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Karyawan harus mengetahui dan memahami ilmu-ilmu pengetahuan atau informasi dibidang masing-masing.

c. Konsep diri (sikap)

Sikap yang dimiliki seorang karyawan harus profesionalisme dalam menyelesaikan tugasnya dengan rasa percaya diri dan yakin akan pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik sesuai yang telah ditetapkan.

d. Sifat (*Trait*)

Karakteristik yang relative konstan pada tingkah laku seseorang. Setiap karyawan mempunyai watak (sifat) yang berbeda beda dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

e. Motif

Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan oleh seseorang yang menyebabkan suatu tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2.1.5. Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya. Menurut Simanjuntak (2018) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai

pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Sedarmayanti (2018) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Dari pendapat para ahli, dapat diartikan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga memperoleh hasil yang maksimal

2. Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Simamora (2018) kondisi lingkungan kerja pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua:

- a. Lingkungan fisik atau tempat kerja: ventilasi, penerangan, tata letak, dan peralatan.
- b. Kondisi psikososial atau perlakuan yang diterima: tempat kerja yang memudahkan interaksi sosial yang tercipta tersebut dapat berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan.

3. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2018) menyatakan bahwa jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu:

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

Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama diperusahaan.

4. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2018) indikator dari lingkungan kerja adalah:

a. Suasana kerja

Suasana kerja yaitu dimana suasana nyaman dan aman bagi karyawan.

b. Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan kerja dengan rekan kerja yaitu dimana menjalin hubungan baik secara horizontal atau dengan sesama rekan kerja.

c. Hubungan antara bawahan dengan pimpinan

Hubungan bawahan dengan pimpinan yaitu adanya komunikasi yang baik secara vertikal atau antara bawahan dan pimpinan.

d. Tersedianya fasilitas untuk karyawan

Tersedianya peralatan yang cukup memadai dalam membantu pekerjaan karyawan.

Indikator lingkungan kerja menurut Afandi (2018:70) sebagai berikut:

a. Pencahayaan

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

b. Warna

Merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

c. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

d. Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

2.2. Penelitian Sebelumnya

2.2.1. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Natassia (2018) Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada CV. Lakitan Padang. Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah seluruh pegawai yang bekerja pada CV. Lakitan Padang sebanyak 35 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan sampel yang berjumlah 35 pegawai total. Teknik analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan variabel Komitmen organisasi memiliki nilai positif dan signifikan pada kepuasan pegawai. variabel kompensasi memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai.

Wibawa dan Putra (2018) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dinediasi Kepuasan Kerja Pada PT. Bening Badung-Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di PT. Bening Badung-Bali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dan teknik analisis data menggunakan Uji *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Senawan (2020) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Lingkungan Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 41 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Prasetyo dkk. (2020) dengan judul Analisis Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasional, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel komitmen organisasional berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel gaya kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ibrahim dkk. (2021) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Fakultas Teknik Universitas Syiah Kuala. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden dengan analisis data menggunakan analisis regresi linier berbanda. Hasil analisis menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

2.2.2. Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Meidita (2019) dengan judul Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah 101 responden. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan pelatihan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Sinambela (2020) dengan judul Pengaruh Pendidikan, Kompetensi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan pendidikan, kompetensi dan pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Fitriati (2021) dengan judul Pengaruh Pemberdayaan Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 87 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemberdayaan dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Penelitian Darmawan dkk. (2021) dengan judul Studi Tentang Peranan Variabel Kompetensi, Penilaian Kinerja, dan Kondisi Kerja Terhadap

Perwujudan Kepuasan Kerja Guru. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 105 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi, penilaian kinerja dan kondisi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Nugraha dkk. (2022) dengan judul Pengaruh Pengembangan Karir Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berdampak Pada Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Jawa Barat. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 143 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengembangan karir dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2.2.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Timbowo dkk. (2018) Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan, Dan Pemberdayaan SDM Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. Bank BCA Tbk. Manado. Populasi penelitian berjumlah 197 dan sampel penelitian berjumlah 66 responden ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, berkaitan dengan hal tersebut maka data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Hasil analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan lingkungan kerja, pelatihan dan pengembangan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Bank BCA Tbk. Manado dan secara parsial lingkungan kerja, pelatihan dan pengembangan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yang ada di PT Bank BCA Tbk. Manado.

Penelitian Adriany (2019) dengan judul Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Repex Perdana Internasional (Licensee of Federal Express) Medan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 33 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Rasyid (2019) dengan judul Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Pada SMA Swasta Perkumpulan Amal Bakti 4 Sampali Medan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Lestari dkk. (2020) dengan judul Pengaruh Efikasi Diri Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 133 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa efikasi diri dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Saputra (2022) dengan judul Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan kompensasi dan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.