

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era kompetisi ini, perusahaan yang tidak bisa memenuhi tuntutan pelanggan dengan mutu produk yang istimewa mungkin akan terhempas dari percaturan dunia bisnis. Perusahaan-perusahaan yang aktif mengejar kualitas pastilah akan menuai pertumbuhan yang sehat dimasa depan. Oleh karena itu perusahaan harus siap menghadapi tekanan-tekanan untuk berubah, mereka dituntut untuk memberikan tanggapan agar tetap bertahan dan sukses dalam persaingan bisnis saat ini dan akan datang. Hal tersebut harus ditanggapi oleh manajemen yang dituntut untuk menyediakan kinerja yang lebih baik sekaligus meningkatkan dan mempertahankan kualitas, serta daya saing untuk menghadapi tekanan selanjutnya. Kualitas sumber daya manusia yang berkompeten merupakan pokok dari keberhasilan perusahaan, namun faktor organisasi dan lingkungan juga memberikan pengaruh besar bagi karyawan dalam proses kerja.

Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan dan fungsi yang penting dalam setiap organisasi. Karena dengan fungsi tersebut organisasi akan lebih baik dalam mengelola, mengatur, serta memanfaatkan sumber daya manusianya agar dapat berfungsi secara maksimal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan harapan yang diinginkan (Asnawi, 2016:1). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses menangani berbagai ruang lingkup pegawai buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk

menunjang aktivitas organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sinambela,2017:8). Salah satu aspek pokok dari pekerjaan manajemen yang berkaitan dengan sumberdaya manusia adalah aspek yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan bagian manajemen yang mengelola ini lebih dikenal dengan sebutan manajemen kinerja. Manajemen kinerja diartikan sebagai manajemen untuk membuat hubungan dan komunikasi yang efektif (Fauzi, 2020).

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Nasution dkk,2018). Menurut Syafrina (2017) istilah kinerja berasal dari kata *Job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki rasa kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu pekerjaan tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran yang dihasilkan. Kinerja sangat penting bagi organisasi, dengan kinerja yang tinggi dari karyawan maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan tepat waktu, dengan kinerja yang tinggi otomatis

membuat karyawan akan merasa semangat bekerja sehingga karyawan akan lebih mencintai pekerjaannya dan peduli dengan perusahaan (Isnaini, 2019).

Kepuasan kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, jika kepuasan seorang karyawan meningkat maka hal tersebut akan memiliki dampak yang positif terhadap kinerja (Saputra dkk, 2016). Menurut Simanjuntak, dkk (2017) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ahmadiansah (2016) mengungkapkan, bahwa kepuasan kerja dapat dijelaskan sebagai penilaian seorang karyawan terhadap kesesuaian antara keinginan dengan hasil yang didapat. Karyawan akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diharapkan dengan persepsinya atas kenyataan. Apabila yang didapat ternyata sama atau lebih besar dari yang diharapkan maka orang akan puas atau lebih puas. Sebaliknya, semakin jauh kenyataan yang dirasakan oleh karyawan hingga di bawah standar minimum, maka makin besar pula ketidakpuasan seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya

Penelitian yang dilakukan oleh Yuan dan Ekhsan (2020) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika kepuasan kerja meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat pula. Penelitian yang dilakukan oleh Chandra (2016) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan, artinya semakin baiknya kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2019) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya setiap terjadi peningkatan kepuasan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal senada juga diungkapkan oleh Ramona, *et al* (2017) menemukan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi. Sedangkan penelitian yang dilaksanakan oleh Hiqma, *et al* (2016), menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, ini menyiratkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi-rendah tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor berikutnya yang diduga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan adalah karakteristik individu, jika pegawai yang mempunyai karakteristik individu yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula (Setiono, 2016). Aktarina (2019) menyatakan karakteristik individu adalah minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang didalam situasi kerja. Minat adalah sikap yang membuat seseorang senang akan obyek kecenderungan atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti dengan perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi itu. Minat mempunyai kontribusi terbesar dalam pencapaian tujuan perusahaan, betapapun sempurnanya rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup, sedangkan individu adalah perorangan, orang seorang. Karakteristik individu

adalah karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya, (Agustya, 2018). Ciri-ciri individu adalah tingkah laku atau watak yang ada pada diri seseorang baik positif maupun negatif. Karakteristik tersebut sangat beragam, setiap perusahaan tentunya dapat memilih karyawan yang memiliki kriteria baik dan karakteristik tersebut juga harus sesuai dengan yang diinginkan perusahaan (Lesmana, *et al*, 2018).

Penelitian Lesmana, *et al* (2018) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya semakin banyak karakteristik individu yang diperhatikan dalam suatu perusahaan, maka tujuan perusahaan akan tercapai dan dengan demikian akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian dilakukan oleh Marbawi, *et al* (2017) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya karyawan memiliki minat yang kuat akan terus berkarya di organisasi dan memiliki kedekatan emosional dengan organisasi. Penelitian dilakukan oleh Susanti, *et al* (2020) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi karakteristik individu di tempat kerja maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Kore, *et al* (2019) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya karakteristik individu yang baik akan mendorong terciptanya hasil kinerja yang maksimal. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2019) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, ini menunjukkan bahwa peningkatan karakteristik individu tidak berdampak signifikan pada peningkatan kinerja karyawan.

Komitmen organisasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, perusahaan dengan komitmen dan kinerja tinggi mampu memberikan kinerja yang berkelanjutan (Lestari, 2016). Yusuf (2018) menjelaskan komitmen organisasi adalah derajat di mana karyawan punya keyakinan untuk menerima tujuan organisasi dan ingin terus berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan. Sebaliknya, komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Setiap organisasi akan mengalami kesulitan jika komitmen karyawannya rendah serta tidak akan tercapainya tujuan (*profit*) yang ditargetkan oleh perusahaan. Akbar (2017), mengungkapkan bahwa komitmen lebih dari sekedar keanggotaan formal dan kesetiaan yang pasif terhadap organisasi. Komitmen organisasi meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengupayakan kinerja yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan, sehingga semakin tinggi komitmen organisasi karyawan menyebabkan semakin meningkatnya kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Astutik, *et al* (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi dan berdampak baik bagi perusahaan. Penelitian Pranita, *et al* (2017) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana karyawan

yang memiliki komitmen organisasi tinggi cenderung lebih baik kinerjanya dibanding karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Pujiyanti, *et al* (2020), menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, karyawan dengan komitmen terhadap organisasi yang tinggi akan berkinerja lebih baik. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul (2018) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin baik komitmen organisasi sebuah karyawan, semakin besar kinerjanya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adrianto dan Riyanto (2020) menemukan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan masih kurangnya keterikatan emosional karyawan dengan perusahaan, dan kurangnya keinginan untuk bertahan di perusahaan.

CV Putra Dwi Jaya merupakan sebuah perusahaan yang didirikan pada tahun 1988, bergerak di bidang industri tekstil yang beralamatkan di Jalan Gajah Mada No. 29 Dauh Puri Kangin, Denpasar. Di era globalisasi ini, sebagai penyedia produk untuk konsumen, CV Putra Dwi Jaya membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan juga perlu meningkatkan kinerja karyawannya untuk bisa meningkatkan kualitas dan daya bersaing dengan kompetitor lainnya, sehingga untuk kedepannya perusahaan dapat mencapai keberhasilan yang diinginkan. Namun dalam hal ini, masih ada ketimpangan yang berakibat pada menurunnya kinerja karyawan.

Di dalam perusahaan CV Putra Dwi Jaya, penulis menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan observasi dan

wawancara terhadap salah satu pimpinan dan karyawan, penulis menemukan adanya pencapaian target penjualan yang belum optimal. Berikut data pencapaian penjualan CV Putra Dwi Jaya dari tahun 2017 sampai 2020 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Laporan Target dan Pencapaian Penjualan
CV Putra Dwi Jaya di Denpasar

Tahun	Target	Pencapaian	% Pencapaian
2017	8.000.000.000	7.741.580.000	96,8%
2018	8.000.000.000	7.185.196.000	89,8%
2019	7.500.000.000	6.019.610.000	80,2%
2020	6.000.000.000	4.430.500.000	73,8%

Sumber : Laporan Penjualan CV Putra Dwi Jaya, (2021)

Dari data Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan penjualan pada perusahaan CV Putra Dwi Jaya, di mana penurunan penjualan ini terjadi pada tahun 2019 dan 2020, pada tahun 2019 dan 2020 perusahaan tidak mencapai target penjualan yaitu di mana penjualan hanya mencapai 80,2% dan 73,8%, sedangkan penjualan yang harus dicapai yaitu minimal 85% dari target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dari data di atas terlihat bahwa kinerja karyawan pada perusahaan CV Putra Dwi Jaya masih belum optimal. Rendahnya kinerja karyawan tersebut dikarenakan kurangnya kepuasan kerja yang di dapat oleh karyawan, di mana dalam hal ini ada beberapa indikator kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap gaji dan kepuasan dengan promosi yang masih belum dirasakan oleh karyawan, disini terlihat dari banyaknya karyawan CV Putra Dwi Jaya yang masih belum puas dengan gaji yang mereka terima,

karena gaji yang diterima masih di bawah standar, terutama di bagian marketing, dan ada juga beberapa karyawan yang mengeluh karena sudah lama bekerja di perusahaan CV Putra Dwi Jaya dan merasa sudah memberi kontribusi yang bagus, tetapi tidak juga mendapatkan promosi jabatan yang setimpal. Hal tersebut membuat karyawan CV Putra Dwi Jaya tidak bekerja secara maksimal, sehingga membuat kualitas kerja menjadi rendah, pelayanan yang kurang bagus, dan banyak konsumen beralih ke perusahaan textile lain sehingga membuat penjualan CV Putra Dwi Jaya menjadi menurun.

Kepuasan kerja dalam hal apapun sangat penting karena kecenderungan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan tidak akan dapat tercapai tanpa adanya kepuasan kerja karyawan. Di mana pihak perusahaan memang harus selalu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya karena kalau karyawannya merasa puas maka yang akan merasa untung adalah perusahaannya itu sendiri. Dan hal ini sangat berpengaruh pada tujuan dari perusahaan. Selain itu karyawan yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada CV Putra Dwi Jaya ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik individu seperti kurangnya minat serta ide-ide yang dikeluarkan oleh karyawan dalam pengembangan perusahaan, selain itu kurangnya kemampuan dalam memahami dan menyelesaikan tugas tepat waktu serta kurangnya sikap percaya diri karyawan dalam menghadapi segala situasi yang dialami perusahaan, sehingga berpengaruh terhadap pencapaian kinerja karyawan. Kondisi ini menjadi sebuah fenomena yang mengakibatkan karakteristik individu tidak sepenuhnya mampu mendorong

kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas karena adanya perbedaan dari karakteristik individu setiap karyawan. Bila karyawan tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil yang semestinya dapat dicapai. Sedangkan permasalahan terkait komitmen organisasi yaitu berdasarkan survey, ditemukan data jumlah *turnover* karyawan CV Putra Dwi Jaya pada tahun 2017 – 2020 :

Tabel 1.2
Data *Turnover* Karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar

Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar
2017	10	7
2018	2	4
2019	3	6
2020	-	-
Total	15	17

Sumber : Data *Turnover* Karyawan CV Putra Dwi Jaya, (2021)

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dalam empat tahun terakhir jumlah karyawan yang keluar lebih besar dibanding karyawan masuk, yakni 15 orang karyawan masuk dan 17 orang karyawan yang keluar dari perusahaan. Artinya karyawan yang telah bergabung bersama perusahaan memiliki komitmen organisasi yang cukup rendah untuk tetap bertahan pada perusahaan. Hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali mengenai **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Karakteristik Individu dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar?
- 2) Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar?
- 3) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pada umumnya mempunyai tujuan yang hendak dicapai.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar
- 2) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan CV Putra Dwi Jaya di Denpasar

1.4 Kegunaan Penelitian

Harapan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sejumlah manfaat bagi beberapa pihak tertentu, anatara lain sebagai berikut :

- 1) Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan saran dan pertimbangan bagi pemimpin pada CV Putra Dwi Jaya dalam pengelolaan sumber daya

manusia, khususnya untuk meningkatkan kinerja pegawai yang didasarkan peran kepuasan kerja, karakteristik individu dan komitmen organisasi.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa,

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terutama dalam kepuasan kerja, karakteristik individu dan komitmen organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan dan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b) Bagi Perusahaan,

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

c) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini bisa digunakan untuk menambah literatur perpustakaan Universitas Mahasaraswati Denpasar.

d) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pentingnya kepuasan kerja, karakteristik individu dan komitmen organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Grand Theory yang mendasari penelitian ini adalah *Goal Setting Theory*, menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2008). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kerjanya.

2.1.2 **Kinerja Karyawan**

1) **Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Syafrina (2017) istilah kinerja berasal dari kata *Job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas

dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki rasa kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu pekerjaan tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Damayanti (2018) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Isnaini (2019) kinerja sangat penting bagi organisasi, dengan kinerja yang tinggi dari karyawan maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan tepat waktu, dengan kinerja yang tinggi otomatis membuat karyawan akan merasa semangat bekerja sehingga karyawan akan lebih mencintai pekerjaannya dan peduli dengan perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, definisi kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

2) Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Akbar (2018) yaitu :

a) Motivasi

Merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.

b) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

c) Tingkat stres

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

d) Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.

e) Sistem kompensasi

Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi,

pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.

f) Desain pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat berkejadengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

3) Indikator Kinerja Karyawan

Handoyo (2017) mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

- a) Kualitas hasil pekerjaan, yaitu menilai baik tidaknya hasil pekerjaan karyawan.
- b) Kuantitas pekerjaan, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c) Ketepatan waktu, dalam menyelesaikan tugas para karyawan bukan hanya dituntut untuk cepat menyelesaikan pekerjaannya namun juga harus tepat atau sesuai dengan harapan atasan.
- d) Kehadiran, dengan kehadiran menunjukkan semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan.
- e) Kemampuan bekerjasama baik dengan rekan satu bagian maupun bagian lain.

Menurut Sutrisno (2016) bahwa terdapat lima indikator kinerja karyawan yaitu:

- a) Hasil kerja, yaitu meliputi tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan.
- b) Pengetahuan pekerjaan, yaitu pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dari hasil kerja.
- c) Inisiatif, yaitu tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
- d) Sikap, yaitu semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
- e) Disiplin waktu dan absensi, yaitu ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

2.13 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Simanjuntak (2017) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sekartini (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dianggap penting. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi

karakteristiknya. Kepuasan kerja mencerminkan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Arda (2017) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

2) Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Teori tentang kepuasan kerja menurut Winata (2016) adalah:

a) Teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

b) Teori keadilan (*equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya

situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau ditempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu.

c) Teori dua faktor (*two factor theory*)

Kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies (hygienefactors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi

dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

3) Faktor – faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan. Faktor–faktor yang menentukan kepuasan kerja menurut Abidin (2017) yaitu :

- a) Pekerjaan yang secara mental menantang
Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.
- b) Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu–

individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

c) Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Disamping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

d) Rekan sekerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

e) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Teori “kesesuaian kepribadian-pekerjaan” Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

4) Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja yang dipakai peneliti adalah indikator - indikator yang dikembangkan oleh Muslimin (2020) yang meliputi antara lain :

- a) Kepuasan terhadap gaji, yaitu senang atau tidak senang karyawan akan gaji yang diterima.
- b) Kepuasan dengan promosi, yaitu sikap senang atau tidak senang karyawan akan promosi yang dilakukan perusahaan.
- c) Kepuasan terhadap rekan kerja, yaitu sikap senang atau tidak senang karyawan akan dukungan dari rekan kerjanya.
- d) Kepuasan terhadap supervisor, yaitu sikap senang atau tidak senang karyawan akan perlakuan dari pimpinan.

Menurut Winata (2016:06) kepuasan kerja diukur dengan indikator-indikator didasarkan kepada perusahaan adalah :

- a) Bekerja pada tempat yang tepat, yaitu pekerjaan yang ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian.
- b) Kesempatan untuk maju, yaitu merupakan kejelasan karir yang diberikan perusahaan yang dimiliki daya semangat dalam bekerja.
- c) Kepemimpinan, yaitu berhubungan dengan ketrampilan, kecakapan, dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang.
- d) Manajemen, yaitu pengendalian dan pembuatan keputusan dip perusahaan atau organisasi sejenis.
- e) Kondisi kerja, yaitu sebagai serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut.

2.14 Karakteristik Individu

1) Pengertian Karakteristik Individu

Menurut Imban (2017) karakteristik individu merupakan pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dari setiap orang. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Aktarina (2019) menyatakan karakteristik individu adalah minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang didalam situasi kerja. Minat adalah sikap yang membuat seseorang senang akan obyek kecenderungan atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti dengan perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi itu. Minat mempunyai kontribusi terbesar dalam pencapaian tujuan perusahaan, betapapun sempurnanya rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Ulfah (2018) karakteristik individu merupakan keseluruhan kelakuan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil dari pembawaan lingkungannya. Karakteristik individu dapat diukur dengan sikap, minat, dan kebutuhan. Individu membawa nilai yang melekat dalam diri yang terbentuk oleh lingkungan di mana ia tinggal, nilai-nilai tersebutlah yang nantinya dibawa dalam situasi kerja.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, definisi karakteristik individu merupakan ciri, tabiat, kebiasaan atau sifat yang membedakan seseorang dengan yang lain serta berkemampuan dalam mengarahkan tindakan seorang individu.

2) Faktor – faktor Karakteristik Individu

Menurut Ulfah (2018) faktor-faktor karakteristik individu mencakup :

a) Umur

Hubungan kinerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada karyawan yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada karyawan yang lebih tua yaitu pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat dan komitmen terhadap mutu. Karyawan yang lebih muda cenderung memiliki fisik yang lebih kuat sehingga dapat diharapkan dapat bekerja keras dan pada umumnya mereka belum berkeluarga atau bila sudah berkeluarga anaknya *relative* masih kecil. Karyawan yang lebih tua kecil kemungkinan untuk berhenti karena masa kerja mereka yang lebih panjang cenderung memberikan kepada mereka tingkat upah yang lebih tinggi, liburan dengan upah yang lebih panjang dan tunjangan pensiun yang lebih menarik.

b) Jenis Kelamin

Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk memenuhi wewenang sedangkan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk

sukses. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemungkinan lebih tinggi dari pada pria.

c) Masa Kerja

Masa kerja dan kepuasan saling berkaitan positif. Ketika usia dan masa kerja diperlakukan secara terpisah, tampaknya masa kerja akan menjadi indikator perkiraan yang lebih konsisten dan mantap atas kepuasan kerja daripada usia kronologis. Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua.

d) Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja. Pendapat lain juga menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka tuntutan-tuntutan terhadap aspek-aspek kepuasan kerja ditempat kerja akan semakin meningkat.

e) Status Perkawinan

Status perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia. Salah satu riset menunjukkan bahwa karyawan yang menikah lebih sedikit absensinya, mengalami pergantian yang lebih rendah dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan kerjanya yang

bujangan. Pernikahan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Pemahaman terhadap perilaku individu sangatlah penting, karena dengan memahami perilaku individu lain seperti rekan kerja, atasan atau bawahan baik di lingkungan organisasi maupun masyarakat umum dapat membuat kita mampu beradaptasi dengan lingkungan. Karakteristik ini akan membawa individu dalam lingkungan organisasi.

3) Indikator Karakteristik Individu

Ahmad (2019) menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan orang lain berbeda pula, meskipun bekerja di tempat yang sama. Adapun indikator karakteristik individu yaitu sebagai berikut :

a) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dikelompokkan menjadi dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik

b) Nilai

Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

c) Sikap (*attitude*)

Pernyataan - pernyataan *evaluative*, baik menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap memiliki tiga komponen yaitu kesadaran, perasaan, dan perilaku.

d) Minat (*interest*)

Minat adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu factor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya.

Indikator karakteristik individu menurut Imban (2017:2989) meliputi:

- a) Kemampuan, adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan
- b) Kebutuhan, ialah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada manusia itu sendiri, baik kepuasan jasmani maupun kepuasan rohani
- c) Kepercayaan, berasal dari kata-kata percaya artinya mengakui atau meyakini akan kebenaran. Kepercayaan adalah hal-hal yang berhubungan dengan pengakuan dan keyakinan dan kebenaran
- d) Pengalaman, bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Pengalaman kerja adalah sesuatu atau kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya

- e) Pengharapan, adalah suatu keyakinan atau kemungkinan bahwa suatu usaha atau tindakan tertentu akan menghasilkan suatu tingkat prestasi tertentu.

2.15 Komitmen Organisasi

1) Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Ahmad dkk (2016:4) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Komitmen organisasional merupakan sikap penerimaan dan keyakinan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan sebuah organisasi begitu juga dengan adanya dorongan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi (Dewi 2017:291). Yusuf (2018) menjelaskan komitmen organisasi adalah derajat di mana karyawan punya keyakinan untuk menerima tujuan organisasi dan ingin terus berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Suarjana (2017:3) komitmen pada organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, komitmen organisasi adalah suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi.

2) Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Komitmen pada organisasi juga ditentukan oleh sejumlah faktor. Menurut Sulistyawati (2018) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan antara lain :

- a) Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.
- b) Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan kerja.
- c) Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Menurut Nadapdap (2017:2) mengatakan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu :

- a) Faktor personal : usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian.
- b) Karakteristik pekerjaan : lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- c) Karakteristik struktur : besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi.
- d) Pengalaman kerja : karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih lama dibandingkan dengan pengalaman kerja yang belum lama mempunyai tingkat komitmen yang berbeda.

3) Indikator Komitmen Organisasi

Menurut pandangan Laelani (2016) mengemukakan terdapat tiga macam indikator komitmen organisasi, sebagai berikut :

- a) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) yaitu keterikatan emosional, identifikasi, serta keterlibatan seorang karyawan pada organisasi.
- b) Komitmen Berkelanjutan (*Continuence Commitment*) yaitu berkaitan dengan individu untuk tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan - keuntungan lain.
- c) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) yaitu komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan pegawai akan tanggung jawabnya terhadap organisasi.

Adapun indikator komitmen organisasi menurut Nadapdap (2017) yaitu sebagai berikut :

- a) Kemauan merupakan keinginan atau niat. Dalam hal ini keinginan untuk bekerja secara maksimal dalam mencapai target perusahaan.
- b) Kesetiaan adalah sebuah hubungan di suatu keadaan yang ditandai dengan kelayalitan seseorang. Hal ini ditunjukkan karyawan dengan tidak ingin pindah kerja dari perusahaan tersebut.
- c) Kebanggaan karyawan merupakan suatu perasaan puas dan lega saat kita mencapai sesuatu yang kitainginkan. Dalam hal ini karyawan akan merasa bangga bekerja sebagai karyawan di perusahaan tersebut.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

221 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Yuan dan Ekhsan (2020) dengan judul *“Effect Of Work Environment And Job Satisfaction On Employee Performance In PT. Nesinak Industries”* yang dilaksanakan di PT. Industri Nesinak, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 88 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra (2016) dengan judul *“The Influence of Leadership Styles, Work Environment and Job Satisfaction of Employee Performance—Studies in the School of SMPN 10 Surabaya”* yang dilakukan di SMPN 10 Surabaya, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 45 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2019) dengan judul *“The Influence of Job Satisfaction, Work Environment, Individual Characteristics and Compensation toward Job Stress and Employee Performance”* yang dilaksanakan di Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Kalimantan timur, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 120 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan

adanya pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan kerja, kompensasi terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja dan karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramona, *et al* (2017) dengan judul “*Effect of Job Satisfaction and Motivation towards Employee’s Performance in XYZ Shipping Company*” yang dilaksanakan di XYZ Shipping Company, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 70 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada XYZ Shipping Company.

Penelitian yang dilakukan oleh Hiqma, *et al* (2016) dengan judul “*The Effect of Remuneration, Job Satisfaction and OCB on the Employee Performance*” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Malang, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 138 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan remunerasi berpengaruh signifikan dan negative terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja dan OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.2.2 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Lesmana, *et al* (2018) dengan judul “*Effect Of Individual And Employees Characteristics To Employee Performance At*

PTPN III (Persero) Medan” yang dilaksanakan di PTPN III (Persero) Medan, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 51 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Marbawi, *et al* (2017) dengan judul “*The Influence of Individual Characteristics and Transformational Leadership Style on Job Satisfaction and Employee Performance at Bank Aceh Sharia*” yang dilaksanakan di Bank Aceh Syariah Lhokseumawe, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 146 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik individu dan kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Karakteristik individu, kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti, *et al* (2020) dengan judul “*The Impact Of Individual Characteristics Towards Employee Performance Of Millennial Employees: The Moderating Effect Of Training*” yang dilaksanakan pada Badan Usaha di Yogyakarta yang bergerak dibidang media dan sektor teknologi informasi, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 250 karyawan dan sampel yang digunakan adalah 118 karyawan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian

ini menunjukkan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Kore, *et al* (2019) dengan judul “*Effects Of Individual Characteristics, Occupational Safety And Health On Employee Performance Of PT PLN (Persero) In Merauke Regency*” yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Kabupaten Merauke, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 108 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial karakteristik individu, keselamatan kerja dan kesehatan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2019) dengan judul “*The Influence of Job Satisfaction, Work Environment, Individual Characteristics and Compensation toward Job Stress and Employee Performance*” yang dilaksanakan di Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Kalimantan timur, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 120 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan kerja, kompensasi terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja dan karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

223 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Astutik, *et al* (2020) dengan judul “*Impact of Psychological Capital, Organizational Commitment on Employee Performance*”

of Mandiri Syariah Bank” yang dilakukan di Bank Mandiri Syariah, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 40 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modal psikologis dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Syariah Syariah Bank Mandiri Lamongan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pranita, *et al* (2017) dengan judul *“Influence of Motivation and Organizational Commitment on Work Satisfaction and Employee Performance”* yang dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sidoarjo, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 60 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan motivasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pujiyanti, *et al* (2020) dengan judul *“The Antecedent And Impact Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Employee Performance Of Department Of Transportation In East Kalimantan, Indonesia”* yang dilakukan pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Perhubungan Kalimantan Timur, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 280 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul (2018) dengan judul *“The Analysis Of Influence Of Motivation And Organizational Commitment On Employees Performance In Telkom Kandatel Gorontalo Province”* yang dilaksanakan di PT Telkom Kandatel Provinsi Gorontalo, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 45 karyawan dan sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Adrianto dan Riyanto (2020) dengan judul *“The Effect of Organizational Commitment, Employee Engagement, and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance at PT. Titan Infra Energi - Head Office”* dilaksanakan di PT. Titan Infra Energi - Kantor Pusat, dengan jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 160 karyawan dan sampel yang digunakan adalah 110 karyawan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan komitmen organisasi dan keterlibatan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.