



ANALISIS KEPUASAN KERJA MELALUI POS (*PERCEIVE ORGANIZATIONAL SUPPORT*) TERHADAP KOMITMEN KARYAWAN BANK KONVENSIONAL DI KABUPATEN JEMBER

ANALYSIS OF JOB SATISFACTION THROUGH INTERVENING POS (*PERCEIVE ORGANIZATIONAL SUPPORT*) TO COMMITMENT OF EMPLOYEES ON CONVENTIONAL BANK IN JEMBER DISTRICT

SKRIPSI

Oleh

**Nira Puspitasari
NIM 110810251009**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



ANALISIS KEPUASAN KERJA MELALUI POS (*PERCEIVE ORGANIZATIONAL SUPPORT*) TERHADAP KOMITMEN KARYAWAN BANK KONVENSIONAL DI KABUPATEN JEMBER

ANALYSIS OF JOB SATISFACTION THROUGH INTERVENING POS (*PERCEIVE ORGANIZATIONAL SUPPORT*) TO COMMITMENT OF EMPLOYEES ON CONVENTIONAL BANK IN JEMBER DISTRICT

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh

Nira Puspitasari
NIM 110810251009

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Nira Puspitasari
NIM : 110810251009
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Analisis Kepuasan Kerja Melalui POS (*Perceive Organizational Support*) Terhadap Komitmen Karyawan Bank Konvensional di Kabupaten Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta tersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

Nira Puspitasari
NIM 110810251009

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Melalui POS (*Perceive Organizational Support*) Terhadap Komitmen Karyawan Bank Konvensional di Kabupaten Jember

Nama Mahasiswa : Nira Puspitasari

NIM : 110810251009

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 12 Januari 2015

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Sri Wahyu Lelly H. S., SE, M.Si.
NIP 196010161987021001

Ema Desia Prajitiasari S.E., M.M.
NIP 197912212008122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, SE., M.Si.
NIP 196208021990021001

PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN KERJA MELALUI POS (*PERCEIVE ORGANIZATIONAL SUPPORT*) TERHADAP KOMITMEN KARYAWAN BANK KONVENSIONAL DI KABUPATEN JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Nira Puspitasari

NIM : 110810251009

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

21 Januari 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Penguji Utama : Wiji Utami, SE., M. Si. : (.....)

NIP 197401202000122001

Penguji Anggota : Drs. Sunardi, M. M. : (.....)

NIP 195304031985031001

Penguji Anggota : Drs. Marmono Singgih, M. Si. : (.....)

NIP 196609041990021001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

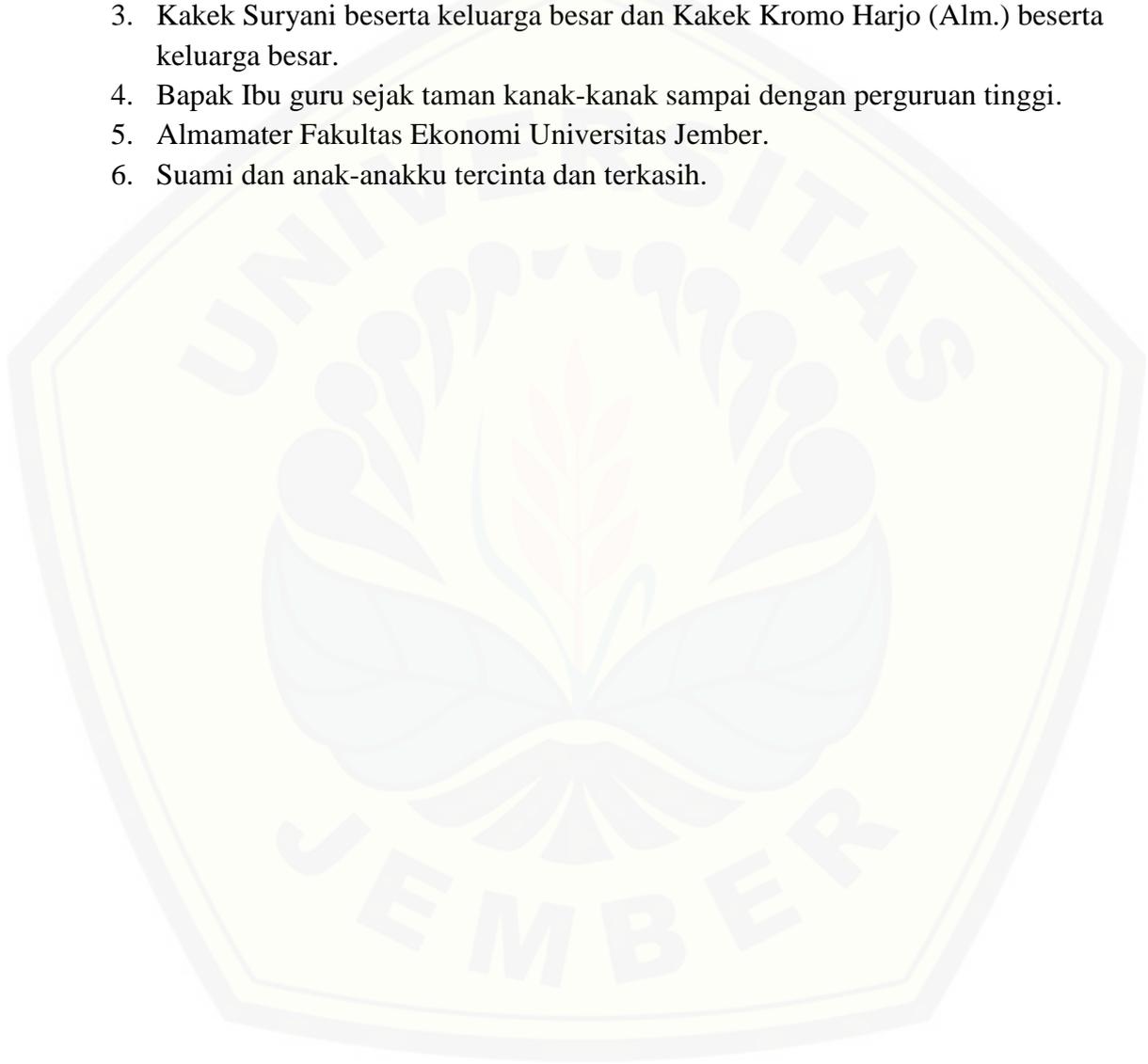
Pas Foto
4 x 6

Dr. Moehammad Fathorrazi, SE., M.Si.
NIP 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Ayahanda Sutoyo dan Ibunda Minarsih tercinta dan terkasih.
2. Adik tersayang Mita Puspitasari dan Sevy Puspitasari.
3. Kakek Suryani beserta keluarga besar dan Kakek Kromo Harjo (Alm.) beserta keluarga besar.
4. Bapak Ibu guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Suami dan anak-anakku tercinta dan terkasih.



MOTO

Tidak ada yang tidak dapat dilakukan selama kita mau melakukannya dan tidak ada yang tidak bisa selama kita mau mencoba.

(Sutoyo)*

Kita tidak bisa mencegah pemikiran apapun masuk ke dalam pemikiran kita, yang perlu kita lakukan adalah mempertahankan pemikiran itu atau membuangnya jauh-jauh.

(Mario Teguh)**

Skripsi merupakan karya terakhir mahasiswa S1, maka kerjakan dengan sebaik-baiknya dan sebaik-baiknya yang mengerjakan adalah kita bukan orang lain.

(Puspitasari)***



ANALISIS KEPUASAN KERJA MELALUI POS (*PERCEIVE ORGANIZATIONAL SUPPORT*) TERHADAP KOMITMEN KARYAWAN BANK KONVENSIONAL DI KABUPATEN JEMBER

ANALYSIS OF JOB SATISFACTION THROUGH INTERVENING POS (*PERCEIVE ORGANIZATIONAL SUPPORT*) TO COMMITMENT OF EMPLOYEES ON CONVENTIONAL BANK IN JEMBER DISTRICT

SKRIPSI

Oleh

**Nira Puspitasari
NIM 110810251009**

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dr. Sri Wahyu Lelly H. S., SE, M.Si
Dosen Pembimbing II : Ema Desia Prajitiasari S.E., M.M.

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Kerja Melalui POS (*Perceive Organizational Support*) Terhadap Komitmen Karyawan Bank Konvensional di Kabupaten Jember;
Nira Puspitasari; 110810251009; 2015; 87 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Perkembangan perbankan di Indonesia cukup baik dari hasil studi penilaian merek bank-bank terbesar di dunia ada tujuh bank di Indonesia yang masuk kejajaran “Top 500 Banking Brands 2014”. Penelitian ini mengambil populasi bank konvensional di Kabupaten Jember dengan klasifikasi tertentu. Diperoleh sampel sebanyak 72 responden dari Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Responden akan diberikan kuisioner tentang variabel kepuasan kerja, POS (*Perceive Organizational Support*), dan komitmen karyawan.

Alat analisis pada penelitian ini menggunakan *Path Analysis* dan Uji Beda. Hipotesis pertama, kepuasan kerja berpengaruh terhadap POS (*Perceive Organizational Support*). Hipotesis kedua, kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen karyawan. Hipotesis ketiga, POS (*Perceive Organizational Support*) berpengaruh terhadap komitmen karyawan. Hipotesis keempat, ada perbedaan antara kepuasan karyawan laki-laki dan karyawan perempuan. Hasil analisis data statistik menggunakan *software SPSS 10* membuktikan terdapat pengaruh langsung antara variabel kepuasan kerja terhadap POS (*Perceive Organizational Support*) yang diperoleh hasil koefisien jalur langsung (*Beta Standardize*) sebesar 0.858 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 pada tingkat $\alpha=10\%$. Hipotesis ketiga terbukti variabel POS (*Perceive Organizational Support*) berpengaruh terhadap komitmen karyawan dengan hasil koefisien jalur langsung (*Beta Standardize*) sebesar 0.802 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 pada tingkat $\alpha=10\%$. Tetapi, tidak terbukti terdapat pengaruh antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen karena nilai signifikansi sebesar 0.390 pada tingkat $\alpha=10\%$. Pada Uji Beda antara kepuasan kerja laki-laki dan perempuan terbukti adanya perbedaan cukup rendah sebesar 2.8334.

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan adalah tidak terbukti ada pengaruh langsung yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan, sehingga perlu adanya mediasi variabel POS (*Perceive Organizational Support*) dalam kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember.

Kata kunci: kepuasan, komitmen, konvensional.

SUMMARY

Analysis of Job Satisfaction Through Intervening POS (Perceive Organizational Support) to commitment of employees on Conventional Bank in Jember District; Nira Puspitasari; 110810251009; 2015; 87 pages; Department of Management Faculty of Economics Jember University

In Indonesia the percentage of bank had been pretty get a positively by public. The development of banks in Indonesia is quite either from the assessment study brand largest banks in the world there are seven banks in Indonesia who enters "Top 500 Banking Brands 2014". This result took the population of conventional banks in the Jember District with certain classification. Obtained a sample as many as 72 respondents from Bank Mandiri and Bank Rakyat Indonesia (BRI). The respondents will be given questionnaire about variable job satisfaction, POS (Perceive Organizational Support), and commitment of employees.

A tool to research analysis is using the path and the analysis different worker satisfaction goes men and women. First hypotheses, job satisfaction influence POS (Perceive Organizational Support). Second hypotheses, job satisfaction influence commitment of employees. Third hypotheses, POS (Perceive Organizational Support) influence commitment of employees. Four hypotheses, There is a difference between employees satisfaction. The results of the analysis statistical data using software SPSS 20 shows that there are significant influence between variable job satisfaction against POS (Perceive Organizational Support) obtained the results of a coefficient a direct path (Beta Standardize) as much as 0.858 with a value of as much as 0.000 significant on $\alpha=10\%$. In the analysis POS (perceive organizational support) variable against commitment of employees obtained the results of a coefficient a direct path (Beta Standardize) as much as 0.802 with a value of as much as 0.000 significance on $\alpha=10\%$. While to assay satisfaction the difference between men and women proved that they have had different is fairly low 2.8334 as much as.

The conclusion of research that has been done is proving that there is no direct influence significant between the job satisfaction on the commitment of employees so that the need of mediation variable POS (Perceive Organizational Support) for the commitment of employees on conventional bank in Jember District.

Key words: job satisfaction, commitment, conventional.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Melalui POS (*Perceive Organizational Support*) Terhadap Komitmen Karyawan Bank Konvensional di Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Sehingga, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Handriyono, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Sri Wahyu Lelly H. S., SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa kuliah dan selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
3. Ibu Ema Desia Prajitiasari S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Kedua orang tuaku Bapak Sutoyo dan Ibu Minarsih, adik-adikku tersayang Mita Puspitasari dan Sevy Puspitasari – yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, doa serta dukungan moril maupun materiil demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2011 khususnya teman terbaikku Eka Ardha Nareswari, Franis Wijayanti, dan teman-teman Manajemen KI 2011 yang memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa kuliah serta penyelesaian skripsi.

7. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember, terima kasih telah memberikan bantuan informasi, pikiran, dukungan serta telah meluangkan waktu untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu diucapkan banyak terima kasih karena skripsi dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan untuk kedepannya.

Jember,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
RINGKASAN	viii
SUMMARI	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Kepuasan Kerja	6
2.1.2 Komitmen Karyawan	11
2.1.3 POS (<i>Perceive Organizational Support</i>)	14
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual	25
2.4. Hipotesis	25

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.3. Sumber Data	29
3.4. Metode Pengumpulan Data	29
3.5. Identifikasi Variabel	30
3.6. Definisi Operasional Variabel	30
3.7. Skala Pengukuran Variabel	31
3.8. Analisis Data	32
3.8.1. Uji Normalitas Data	32
3.8.2. Uji Instrumen	32
3.8.3. Metode Analisis Jalur.....	34
3.8.4. Uji Normalitas Model	35
3.8.5. Uji Asumsi Klasik	36
3.8.6. Uji Hipotesis	37
3.8.7. Menghitung Jalur	38
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	39

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1. Bank Mandiri di Kabupaten Jember.	41
4.1.2. Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kabupaten Jember ...	43
4.2. Karakteristik Responden	44
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	46
4.4. Hasil Analisis Data	49
4.4.1. Uji Normalitas Data	49
4.4.2. Uji Instrumen	50
4.4.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	52
4.4.4. Uji Normalitas Model	54
4.4.5. Uji Asumsi Klasik	55

4.4.6. Hasil Pengujian Hipotesis	56
4.4.7. Perhitungan Jalur	58
4.5. Pembahasan	59
4.5.1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan	59
4.5.2. Pengaruh Kepuasan Kerja Melalui POS (<i>Perceive Organizational Support</i>) Terhadap Komitmen Karyawan	60
4.5.3. Variabel POS (<i>Perceive Organizational Support</i>) memiliki peran penting dalam memengaruhi komitmen karyawan	62
4.6. Keterbatasan Penelitian	63
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR BACAAN	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	19
3.1 Sampel Penelitian	29
4.1. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Umur	45
4.3. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Masa Kerja	46
4.4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	47
4.5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel POS (<i>Perceive Organizational Support</i>)	48
4.6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Karyawan	49
4.7. Uji Normalitas Data	50
4.8. Rekapitulasi Perhitungan Validitas	50
4.9. Rekapitulasi Perhitungan Reliabilitas	51
4.10. Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	52
4.11. Uji Multikolinearitas Jalur Kedua	55
4.12. Uji Heteroskedastisitas Jalur Pertama	55
4.13. Uji Heteroskedastisitas Jalur Kedua	56
4.14. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Pertama	56
4.15. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kedua	57

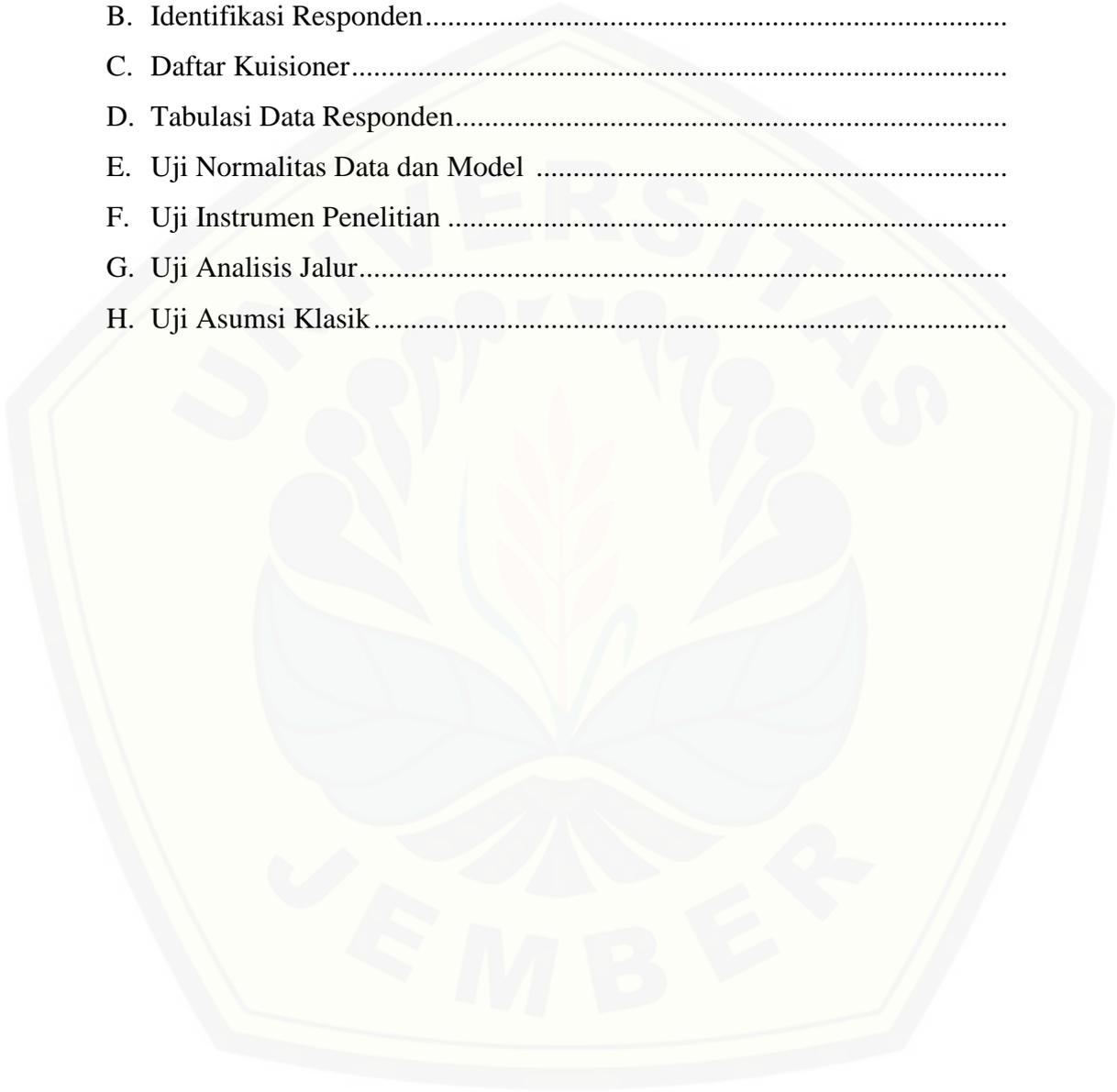
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	25
3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	35
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	39
4.1. Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Jember	42
4.2. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember.....	44
4.3. Diagram Hasil Pengujian Jalur	53
4.4. Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Pertama	54
4.5. Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Kedua	54

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

A. Kuisisioner Penelitian	
B. Identifikasi Responden.....	
C. Daftar Kuisisioner.....	
D. Tabulasi Data Responden.....	
E. Uji Normalitas Data dan Model	
F. Uji Instrumen Penelitian	
G. Uji Analisis Jalur.....	
H. Uji Asumsi Klasik.....	



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia keberadaan bank saat ini cukup mendapat pandangan positif dari masyarakat. Perkembangan perbankan juga sangat baik dilihat dari hasil studi penilaian merek bank-bank terbesar di dunia oleh perusahaan konsultan valuasi merek di dunia, Brand Finance Plc. Hasilnya ada tujuh bank di Indonesia yang didaulat masuk kejajaran “Top 500 Banking Brands 2014”. Bank di Indonesia juga menempati urutan keempat sebagai negara dengan total nilai merek tertinggi di ASEAN. Salah satu strateginya adalah menerapkan “*Service Excellence*” yaitu pelayanan prima kepada nasabah bank, tetapi untuk mendapatkan *service excellence* pihak bank harus lebih dulu memperhatikan karyawannya karena karyawan merupakan aset penting dalam membangun dan memajukan perusahaan. Komitmen karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan dalam menciptakan kelangsungan perusahaannya. Komitmen yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan menunjukkan hasrat karyawan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagaimanapun perusahaan berada serta merefleksikan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya pada perusahaan. Jika semua karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan maka perusahaan terus maju dan berkembang, hal ini dapat sangat menguntungkan perusahaan.

Hasil yang diperoleh oleh masing-masing bank tidak lepas dari dukungan dan komitmen yang kuat dari segenap karyawan yang ada di dalam organisasi bank tersebut. Kita ketahui bekerja di bank sangat membutuhkan komitmen tinggi karena tingginya target dan beban kerja. Jika karyawan memiliki komitmen terhadap organisasi maka mereka bekerja dengan senang hati dan berusaha memberikan yang terbaik. Implementasi dari komitmen karyawan bank konvensional adalah mereka dalam menjalankan pekerjaannya dan selalu mencoba memberikan yang terbaik untuk organisasi. Melihat dari semangat kerja karyawan yang rela berangkat pagi dan

pulang malam, serta mengorbankan waktunya untuk berkumpul dengan keluarga. Komitmen yang tinggi dapat dilihat dari perilaku karyawan dalam bekerja. Perilaku karyawan dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu, artinya tiap individu memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan begitu pula sebaliknya. Menurut teori Davis (1985), kepuasan kerja dapat mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi.

Robbins (2003:30) menyatakan bahwa, kepuasan kerja adalah perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Hal ini didukung oleh pendapat Talimbo (Tanpa Tahun), menyatakan, kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan susunan lingkungan kerja yang baik. Kepuasan karyawan dapat diperoleh dari adanya dukungan dari organisasi tempat di mana karyawan bekerja. Jika organisasi memberikan dukungan penuh kepada karyawannya maka karyawan dapat merasa puas atas organisasi. Tingginya tingkat kepuasan karyawan terhadap organisasi maka dapat meningkatkan komitmen karyawan.

Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan dapat menjadi sebuah dorongan agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan maksimal. Robbin (2010:40) menyatakan bahwa, dukungan organisasi yang dirasakan (*Percieved Organizational Support*) yang dimiliki karyawan bahwa organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli akan kesejahteraan mereka, menunjukkan bahwa komitmen organisasi terhadap karyawan dapat menguntungkan dan membuat umpan balik yang baik kepada perusahaan. Jika karyawan merasa organisasi memberikannya, maka karyawan juga secara maksimal dapat berkomitmen tinggi kepada organisasi itu sendiri. Apabila tingkat dukungan

organisasi yang dirasakan cukup tinggi, kepuasan kerja akan meningkat dan perputaran karyawan berkurang. Dukungan dari organisasi maka karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan diharapkan dapat mencapai kepuasan kerja. Handoko (2008:193) menyatakan bahwa, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan adalah sebuah bentuk dari pencapaian atas pekerjaan yang dilakukan. Rencana-rencana organisasi dapat sempurna dan pengawasan bila mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan rasa gembira maka suatu perusahaan tidak dapat mencapai hasil yang sebenarnya dapat dicapai. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia cukup berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Mewujudkan kepuasan kerja bagi karyawan merupakan kewajiban bagi setiap organisasi.

Teori kepuasan yang dirasa dapat menganalisis hubungan antara dukungan organisasi dan kepuasan kerja adalah teori kepuasan menurut Mangkunegara (2013:121), yaitu Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*) dan Teori Dua Faktor Herzberg (*Herzberg's Two Factor Theory*). Menurut teori pandangan kelompok (*Social Reference Group Theory*), kepuasan kerja karyawan atau pegawai bukanlah tergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat tergantung pada pandangan atau pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh karyawan atau pegawai dijadikan tolok ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai atau karyawan dapat merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan. Teori dua faktor Herzberg (*Herzberg's Two Factor Theory*) ada dua faktor yang menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas, yaitu faktor higienis dan faktor motivator (Robbin, 2010:112).

Penelitian terdahulu yang pernah meneliti hubungan antara kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan antara lain Muhadi (2007), Azeem (2010), Ariani (2011), Prawira (2012), Taurisa (2012), dan Han *et al.*, (2012). Penelitian terdahulu pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan berpengaruh signifikan.

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan, untuk mendapatkan komitmen karyawan maka organisasi perlu mendukung karyawan sudah cukup umum. Peneliti mengambil variabel POS (*Perceive Organizational Support*) sebagai variabel moderating antar variabel kepuasan kerja dengan komitmen karyawan yang merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Lamastro (1999), Fitri (2007), Soekiman (2007), Ardianto (2009), Ariani (2011), Hutapea (2012), dan Han *et al.* (2012). Setiap individu pasti memiliki persepsi tentang sebuah organisasi. Persepsi merupakan sebuah proses di mana kita menilai sesuatu dengan positif atau negatif. Penelitian tentang persepsi secara konsisten menunjukkan bahwa setiap orang bisa melihat hal yang sama tetapi berbeda mempersepsikannya (Robbin, 2010:54). Terwujudnya kepuasan kerja maka komitmen karyawan terhadap organisasi juga dapat meningkat. Sehingga, perlu diketahui seberapa besar pengaruhnya, baik pengaruh langsung dan tidak langsung yang diberikan oleh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan melalui POS (*Perceive Organizational Support*).

Pengujian hubungan dari teori di atas maka peneliti mengambil objek karyawan yang bekerja pada bank konvensional di kabupaten Jember. Peneliti menggunakan metode analisis jalur karena peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh langsung dan tidak langsung antara persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen karyawan. Selain menggunakan analisis jalur, pengujian juga akan menggunakan uji Beda di mana pengujian akan membedakan karyawan perempuan dan karyawan laki-laki. Diharapkan dari uji Beda akan mengetahui tingkat kepuasan antara karyawan laki-laki dan perempuan, apakah sama atau berbeda dan berapa besar nilai perbedaannya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja memengaruhi komitmen karyawan pada karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember?
2. Apakah kepuasan kerja melalui POS (*Perceive Organizational Support*) memengaruhi komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember?

3. Apakah POS (*Perceive Organizational Support*) memediasi peningkatan komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja melalui POS (*Perceive Organizational Support*) terhadap komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember.
3. Menganalisis POS (*Perceive Organizational Support*) sebagai mediator peningkatan komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bank konvensional di Kabupaten Jember

Penelitian ini sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang nantinya dapat berbanding lurus dengan meningkatkan komitmen karyawan di dalam organisasi itu sendiri.

2. Peneliti dan Akademisi

Peneliti dan akademisi dapat memperoleh gambaran apakah POS (*Perceive Organizational Support*) memiliki peran penting dalam kepuasan kerja karyawan yang diharapkan dapat memengaruhi tingkat komitmen karyawan. Apabila POS (*Perceive Organizational Support*) terbukti memengaruhi kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan maka penelitian selanjutnya dapat menjadikan variabel POS (*Perceive Organizational Support*) menjadi variabel yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

Wexley & Yukl (1977:98) menyatakan bahwa, mendefinisikan kepuasan kerja “*is the way an employee feels about his or her job*”. (Adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya). Menurut Davis (1985:96) mengemukakan bahwa, “*job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work*”. (Kepuasan kerja adalah perasaan penyokong atau tidak penyokong yang dialami pegawai dalam bekerja).

Handoko (2008:193) menyatakan bahwa, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Serta menurut Martoyo (dalam Nilasari, 2014:11), “bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan”. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan ini dinikmati dalam dan luar pekerjaan (Fathoni, 2006:174). Berdasarkan definisi dari Wexley, Yulk, Davis, Handoko, dan Martoyo dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan perasaan emosional (psikis) dari karyawan terhadap sebuah pekerjaan yang karyawan kerjakan yang berupa perasaan senang (puas) atau tidak senang (tidak puas). Kepuasan kerja mengacu pada sikap yang lazim ditunjukkan oleh seseorang terhadap pekerjaannya. Meskipun kepuasan kerja cenderung lebih mengacu pada sikap daripada perilaku, hal ini merupakan hasil yang sering kali diamati oleh manajer karena karyawan yang puas cenderung lebih sering hadir di kantor, memiliki komitmen yang tinggi, dan loyal terhadap organisasi. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki

sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Seseorang yang tidak puas memiliki sikap yang negatif (Robbin, 2010:37).

Mangkunegara (2013:120) menyatakan bahwa, kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

- a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu karyawan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Mangkunegara (2013:120-122) menyatakan bahwa, ada beberapa teori tentang kepuasan kerja, yaitu:

1. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adam. Komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-in-equity*. Wexley dan Yukl (dalam Mangkunegara, 2013:120) mengemukakan bahwa, “*input is anything of value that an employee perceive that he contributes to his job*”. (*Input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjukkan pelaksanaan kerja). Misalnya, pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja. “*Outcome is anything of value that the employee perceives he obtains from the job*”. (*Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai). Misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali (*recognition*), kesempatan untuk berprestasi atau mengekspresikan diri. Sedangkan “*comparison person may be someone in the same organization, someone in a different organization, or even the person himself in a previous job*”. (*Comparison person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang serupa, seseorang dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya).

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya karyawan merupakan dari hasil perbandingan *input-outcome* diri sendiri dengan *input-outcome* karyawan lain

(*comparison person*). Jadi, jika perbandingan tersebut dirasa seimbang maka dapat merasa puas, tetapi jika dirasa tidak seimbang maka yang terjadi adalah merasa tidak puas.

2. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter. Proter berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan menghitung selisih antara yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Apabila yang didapat oleh karyawan sesuai atau lebih dari yang diinginkan maka karyawan merasa puas dan sebaliknya jika yang didapat tidak sesuai atau kurang dari yang diharapkan maka karyawan merasa tidak puas.

3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan dapat merasa puas apabila karyawan mendapatkan imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukan, begitu pula sebaliknya.

4. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan karyawan tidak dilihat dari pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat tergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan oleh karyawan dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, karyawan dapat merasa puas apabila hasil yang dikerjakan sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Herzberg menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuan. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan. Masing-masing subjek diminta untuk menceritakan kejadian yang mereka alami baik yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan.

Dua faktor yang dapat menimbulkan rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemelihara (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasian

(*motivational factors*). Faktor pemelihara disebut juga *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan bawahan, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Faktor pemotivasi disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job contexts*, *intrinsic factors* yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan, *work of life*, kesempatan berkembang, dan tanggungjawab.

6. Teori Pengharapan

Teori pengharapan dikembangkan oleh Victor H. Vroom. Kemudian teori ini diperluas oleh Porter dan Lawler. Devis (1985:65), mengemukakan bahwa “*Vroom explains that motivation is a product of how much one want something and one’s estimate of the probability that a certain will lead to it*”. (Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang dapat menentukannya).

Berbagai macam teori kepuasan kerja di atas yang sesuai dengan penelitian ini adalah teori dua faktor Herzberg dan teori pandangan kelompok yang masing-masing teori dapat mewakili variabel yang diteliti. Teori dua faktor Herzberg menjelaskan tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan karena dalam teori dua faktor terdapat faktor motivasi (dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan, *work of life*, kesempatan berkembang, dan tanggungjawab) yang dirasa bisa meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Dalam penelitian terdahulu yang telah membuktikan adanya pengaruh kepuasan kerja dengan komitmen adalah Maruf *et al.*, (tanpa tahun), Seniati (2006), Azeem, S. M (2010), Tania & Susanto (2012), dan Prawira (2012)

Teori pandangan kelompok dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap POS (*Perceive Organizational Support*). Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap dukungan organisasi yang di dalamnya ada pimpinan, rekan kerja, serta organisasi itu sendiri. Penelitian terdahulu sebagian besar meneliti

tentang pengaruh POS (*Perceive Organizational Support*) terhadap kepuasan kerja, sedangkan dalam penelitian ini peneliti mencoba mencari bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap POS (*Perceive Organizational Support*) sesuai dengan penelitian Eisenberger *et al.* (1997), bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh timbal balik dengan variabel komitmen karyawan. Robbin (2010:112) menyatakan bahwa, teori dua faktor Frederick Herzberg (disebut juga teori motivasi higienis) mengusulkan bahwa faktor-faktor intrinsik terkait dengan kepuasan kerja, sedangkan faktor-faktor ekstrinsik berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Motivator adalah faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi. Faktor higienis adalah faktor-faktor yang menghilangkan ketidakpuasan kerja tetapi tidak memotivasi.

Prawira (2012:35) menyatakan bahwa, ada beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu:

a. Pekerjaan itu sendiri

Karyawan lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baiknya mereka bekerja. Karakteristik ini yang membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang akan menjadikan karyawan menjadi bosan dan jenuh.

b. Supervisor

Supervisor memiliki peran yang sangat penting dalam manajemen. Supervisor berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Pada umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisor yang adil, terbuka, dan mau bekerja sama dengan bawahan.

c. Rekan kerja

Bagi kebanyakan karyawan rekan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial, oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila rekan kerja yang ramah dan dapat menciptakan komunikasi yang efektif dapat mengarah pada kepuasan kerja yang optimal.

d. Promosi jabatan

Promosi terjadi saat seseorang berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi yang lebih tinggi dengan tanggung jawab dan jenjang organisasional yang lebih tinggi pula. Pada saat dipromosikan karyawan pada umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan, dan tanggung jawab.

2.1.2 Komitmen Karyawan

Mowday (1979:224) menyatakan bahwa, *Organizational commitment* (komitmen organisasi) adalah kekuatan identifikasi individu dengan keterlibatan organisasi tersebut. Komitmen terhadap organisasi sering didefinisikan sebagai berikut.

- a. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu.
- b. Kemauan untuk menggunakan usaha yang lebih besar untuk kepentingan organisasi.
- c. Keyakinan yang pasti dan menerima terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Muchlas (2005:161) menyatakan bahwa, komitmen organisasi sebagai salah satu sikap dalam pekerjaan didefinisikan sebagai orientasi seseorang terhadap organisasi dalam arti kesetiaan, identifikasi, dan keterlibatan. Robbin (dalam Budiarto *et al.*, 2004:130) menyatakan bahwa, *organizational commitment* sebagai derajat sejauh mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Komitmen karyawan menurut Becker (dalam Budiarto *et al.*, 2004:130), sebagai suatu kecenderungan untuk terikat dalam aktivitas organisasi secara konsisten yang merupakan hasil dari investasi atau *side-bets* yang dapat hilang jika aktivitas dihentikan. Komitmen organisasi menurut Mowday (dalam Soekiman, 2007:90-91), sering didefinisikan sebagai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, kemauan untuk menggunakan usaha yang lebih besar untuk kepentingan organisasi, dan keyakinan yang pasti penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dengan demikian, komitmen dapat diartikan sebuah sikap loyal

pekerja terhadap organisasinya serta keikutsertaan dalam berpartisipasi untuk perkembangan dan kemajuan dalam mencapai keberhasilan organisasi. Konstruksi persepsi dukungan organisasi atau POS menangkap esensi dan pertukaran sosial dalam hubungan kerja. POS (*Perceive Organizational Support*) mengacu pada keyakinan luas yang dimiliki karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan.

Becker dan Billings (dalam Budiarto, 2004:131-132) menyatakan bahwa, ada dua macam pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan dasar pembentukan komitmen yaitu *side-bets orientation* dan *goal congruence orientation*. Pertama, *side-bets orientation* orientasi ini memiliki fokus pada persepsi terhadap kumpulan investasi yang dapat hilang apabila meninggalkan organisasi tersebut. Pendapat ini menyatakan bahwa lebih banyak merugikan karena yang karyawan investasikan dapat hilang dan mereka berpikir belum tentu mendapat gantinya. Kedua, *goal congruence orientation* merupakan orientasi seseorang terhadap organisasi karena merasa organisasi sesuai dengan tujuan pribadi karyawan. Pendekatan ini merefleksikan keinginan seseorang untuk menerima dan mencapai tujuan organisasi.

Komitmen terhadap organisasi bersifat multidimensional karena itu ada tiga komponen untuk mendorong tumbuhnya komitmen (Meyer & Allen, 1991:61; Mayer & Smith, 1993:538). Tiga dimensi meliputi sebagai berikut.

1. Komitmen Menerus (*Continuance Commitmen*)

Merupakan keterlibatan komitmen berdasarkan biaya yang dikeluarkan akibat keluarnya pekerja dari organisasi. Komponen ini dipengaruhi dan atau dikembangkan pada saat individu melakukan investasi. Investasi tersebut dapat hilang atau berkurang nilainya apabila individu beralih dari organisasinya.

2. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Merupakan keterlibatan emosi pekerja terhadap organisasi. Komitmen ini dipengaruhi dan atau dikembangkan, apabila keterlibatan dalam organisasi terbukti menjadi pengalaman yang memuaskan. Organisasi memberikan kesempatan untuk

melakukan pekerjaan dengan semakin baik atau menghasilkan kesempatan untuk mendapat *skill* yang berharga.

3. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Merupakan keterlibatan perasaan pekerja terhadap tugas-tugas yang ada di organisasi. Komitmen normatif dipengaruhi dan atau dikembangkan sebagai hasil dari internalisasi tekanan normatif untuk melakukan tindakan tertentu, dan menerima keuntungan yang mengakibatkan perasaan atas kewajiban yang harus dibalas.

Prawira (2012:36) menyatakan bahwa, ada 4 (empat) indikator komitmen karyawan yaitu:

a. Loyalitas karyawan terhadap organisasi

Loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen serta adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dan karyawan. Karyawan berkomitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi.

b. Kesetiaan terhadap organisasi

Kesediaan untuk memberikan usaha penuh terlihat melalui kesediaan bekerja melebihi yang diharapkan agar organisasi terus berkembang untuk maju mencapai tujuan. Karyawan berkomitmen tinggi untuk ikut serta memperhatikan nasib organisasi. Serta tidak meninggalkan organisasi ketika organisasi sedang ada masalah.

c. Kesesuaian antara tujuan karyawan dengan tujuan organisasi.

Adanya kesesuaian tujuan karyawan dengan tujuan organisasi membuat karyawan merasa perlu selalu ada di dalam sebuah organisasi tersebut dan ini dapat menimbulkan rasa komitmen yang tinggi dari dalam diri karyawan. Serta adanya identifikasi dengan organisasi, yaitu penerimaan tujuan organisasi, di mana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi.

2.1.3 Persepsi Dukungan Organisasi atau POS (*Perceive Organizational Support*)

Eisenberger, *et al.*, (2001) menyatakan bahwa, persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai kontribusi dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan dirinya. Setiap individu pasti memiliki persepsi tentang sebuah organisasi. Persepsi merupakan sebuah proses di mana kita menilai sesuatu dengan positif atau negatif. Penelitian tentang persepsi secara konsisten menunjukkan bahwa setiap orang bisa melihat hal yang sama tetapi berbeda mempersepsikannya. Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan dapat menjadi sebuah dorongan agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan maksimal. Robbin (2010:40) menyatakan bahwa, dukungan organisasi yang dirasakan (*percieved organizational support*) yang dimiliki karyawan bahwa organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli akan kesejahteraan mereka menunjukkan bahwa komitmen organisasi terhadap karyawan dapat menguntungkan. Apabila tingkat dukungan organisasi yang dirasakan cukup tinggi, kepuasan kerja akan meningkat dan perputaran karyawan berkurang. Meglino (dalam Nugraheny, 2009:37) menyatakan bahwa, bahwa individu yang mempunyai nilai-nilai yang sama dengan organisasi, maka mereka akan mudah berinteraksi secara efisien dengan system nilai organisasi, mengurangi ketidakpastian, dan konflik serta meningkatkan kepuasan. Dukungan organisasi membuat karyawan merasa termotivasi untuk berprestasi maka tidak mustahil kepuasan kerja akan tercapai. Karyawan dapat merasa bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini akan berpengaruh positif karena akan meningkatkan perkembangan dan kemajuan perusahaan.

Eisenberger, *et al.*, (dalam Fitri, 2007:32) menyatakan bahwa, persepsi dukungan organisasi dipengaruhi oleh pengalaman yang dimiliki oleh individu, serta pengamatan mengenai keseharian organisasi dalam memperlakukan seseorang. Sikap organisasi terhadap ide-ide yang dilontarkan oleh karyawan, respon terhadap karyawan yang mengalami masalah, serta perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan merupakan aspek yang menjadi perhatian utama dari karyawan. Berikut komponen-komponen dari komitmen karyawan, yaitu:

a. Sikap organisasi terhadap ide-ide karyawan

Persepsi dukungan organisasi dipengaruhi oleh sikap organisasi terhadap ide-ide yang dilontarkan karyawan. Bila organisasi melihat ide dari karyawan sebagai sumbangan yang konstruktif yang mungkin saja dapat diwujudkan dalam perencanaan yang matang, maka individu yang bekerja di tempat tersebut memiliki persepsi yang positif terhadap dukungan organisasi kepada diri mereka. Sebaliknya, persepsi dapat menjadi negatif bila perusahaan selalu menolak ide dari karyawan dan segala sesuatu merupakan keputusan dari pimpinan puncak.

b. Respon terhadap karyawan yang mengalami masalah

Persepsi dukungan organisasi juga dipengaruhi oleh respon organisasi terhadap karyawan yang mengalami musibah. Bila organisasi cenderung untuk berdiam diri dan tidak memperlihatkan usaha untuk membantu individu yang terlibat masalah, maka karyawan dapat melihat bahwa tidak ada dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap karyawan.

c. Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan

Perhatian organisasi dapat kesejahteraan karyawan juga mempengaruhi tingkat persepsi dukungan organisasi karyawan. Karyawan yang melihat bahwa organisasi berusaha keras untuk meningkatkan kesejahteraan individu yang bekerja di dalamnya, dapat melihat upaya ini sebagai suatu hal yang positif. Karyawan melihat bahwa organisasi memberikan dukungan agar setiap dapat bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan organisasi.

Nugraheny (2009:37-38) menyatakan bahwa, indikator POS (*Perceive Organizational Support*) ada 3 (tiga), yaitu:

a. Dukungan Organisasi

Menciptakan kesejahteraan karyawan maka perlu diciptakan kesempatan untuk meningkatkan motivasi dari karyawan yang mendapat dukungan penuh dari perusahaan atau organisasi terkait. Dukungan organisasi dapat meningkatkan motivasi karyawan yang berhubungan dengan pelanggan, apabila karyawan merasa organisasi mendukungnya maka karyawan dapat memberikan yang terbaik

sebagai timbal balik yang diberikan kepada organisasi dengan meningkatkan komitmen karyawan kepada organisasi.

b. Dukungan Supervisor

Selain dukungan dari organisasi hal yang tidak kalah penting adalah dukungan dari supervisor. Dukungan yang diberikan supervisor dapat memberikan efek yang positif karena karyawan lebih puas atas pekerjaannya. Sesuai dengan teori Herzberg untuk meningkatkan kepuasan dapat menggunakan faktor motivasi yang berupa dukungan dari supervisor. Semakin karyawan puas atas pekerjaannya maka juga dapat meningkatkan komitmen karyawan kepada organisasi.

c. Dukungan Rekan Kerja

Dukungan yang positif dari pimpinan serta segenap rekan kerja dapat menciptakan situasi kerja yang kondusif. Merasa bahwa karyawan adalah satu kesatuan yang utuh untuk bersama-sama mewujudkan tujuan organisasi. Pemikiran seperti ini dapat membuat karyawan merasa dirinya adalah komponen yang penting dalam sebuah organisasi dan apabila tidak lengkap maka tidak dapat sempurna dan berjalan baik. Hal ini dapat lebih menyadarkan bahwa pentingnya berkomitmen.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian-kajian penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian penting untuk menjadi landasan dalam sebuah penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian terdahulu dapat kita bandingkan yang nantinya dapat mendukung atau menolak penelitian peneliti yang baru saja dilakukan.

Eisenberger *et al.*, (1997), dalam penelitian “*Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction*”. Diperoleh hasil bahwa POS dan kepuasan kerja secara keseluruhan sangat terkait tetapi konstruksi yang berbeda, keseluruhan kepuasan kerja dibandingkan dengan POS (*Perceive Organizational Support*).

Andi Awaluddin Maruf, Deddy T. Tikson. M Thahir Haning (Tanpa Tahun), dalam penelitian “*Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi Pegawai*

Dinas Tataruang dan Bangunan Kota Makassar”. Diperoleh hasil Kepuasan kerja terbukti memiliki hubungan yang positif dengan nilai hubungan sedang signifikan terhadap komitmen organisasional.

Irawan Ciptodihardjo (Tanpa Tahun), dalam penelitian “*Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan pada Karyawan PT. Smartfren,Tbk di Surabaya*”. Hasil yang diperoleh adalah kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Artinya, setiap peningkatan kepuasan kerja maka tidak dapat memberi dampak yang signifikan pada peningkatan komitmen organisasi

Donny Setyawan (2005), dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Relevansinya Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus pada Pemkab. Temanggung)*”. Hasil penelitian adalah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Lichi Seniati (2006), dengan judul “*Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis terhadap Komitmen Dosen pada Universitas Indonesia*”. Hasil yang diperoleh adalah kepuasan kerja mediator antara iklim psikologis dan komitmen dosen.

Muhadi (2007), dengan judul “*Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Administrasi Univeristas Diponegoro)*”. Hasil yang diperoleh adalah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen.

Susanto Soekiman (2007), yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Eksternal dan Internal Melalui Komitmen Karyawan Terhadap Keberhasilan Perusahaan Perbankan di Jawa Timur*”. Hasil analisis adalah POS (*Perceive Organizational Support*) eksternal positif signifikan terhadap komitmen karyawan.

Nursiah Fitri (2007), yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Pegawai Administrasi Politeknik Negeri Medan*”. Hasil yang diperoleh adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen

secara parsial. Kesimpulannya, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen.

Andika Ardianto (2009), dengan judul “*Perceived Organizational Support sebagai Pemediasi Pengaruh Keadilan Prosedural, Penghargaan, dan Dukungan Supervisor Terhadap Komitmen Afektif (Studi Pada Karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Surakarta)*”. Hasil penelitian adalah *Perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *affective commitment*.

Syed Mohammad Azeem (2010), dengan judul “*Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman*”. Hasil penelitian adalah kepuasan kerja pengaruh positif signifikan dengan komitmen organisasi. Variabel demografis dan kepuasan kerja signifikan memprediksi komitmen karyawan dalam sampel.

D. Wahyu Ariani (2011), dengan judul “*Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi dan Penyelia, Kepuasan, Nilai, dan Komitmen pada Industri Perbankan Indonesia*”. Hasil penelitian adalah kepuasan Kerja berpengaruh signifikan pada komitmen organisasi afektif. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan pada komitmen organisasi afektif.

Sia Tjun Han, Dkk (2012), judul penelitian adalah “*Komitmen Afektif dalam Organisasi yang Dipengaruhi Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja*”. Hasil penelitian adalah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen afektif namun tidak signifikan. *Perceived Organizational Support* terbukti berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap komitmen afektif.

Bonar Hutapea (2012), yang berjudul “*Sifat-Kepribadian dan Dukungan Organisasi sebagai Prediktor Komitmen Organisasi Guru Pria di Sekolah Dasar*”. Hasil dari penelitian adalah sifat kepribadian dan POS (*Perceive Organizational Support*) merupakan prediktor terhadap komitmen organisasi guru-guru pria .

Rifqi Raditya Prawira (2012), yang berjudul analisis “*Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi*

Karyawan pada MNC Sky Vision KPP Jember”. Hasilnya adalah kepuasan gaji tidak mempengaruhi komitmen organisasi.

Chaterina Melina Taurisa & Intan Ratnawati (2012), yang berjudul “*Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Sido Muncul Kaliwage Semarang)*”. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Keterangan	Tujuan/Hipotesis	Populasi & Sampel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Judul: <i>Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, And Job Satisfaction</i> Nama: Eisenberger, R., et al. (1997)	Apakah POS dan kepuasan kerja secara keseluruhan adalah konstruksi yang berbeda.	Populasi 485 alumni Delaware University Sampel: 447 alumni	Teknik analisis timbal balik	POS dan kepuasan kerja secara keseluruhan yang ditemukan sangat terkait tetapi konstruksinya yang berbeda.
Judul: Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi Pegawai Dinas Tataruang dan Bangunan Kota Makassar. Nama: Andi Awaluddin Maruf, Deddy T. Tikson, M Thahir Haning (Tanpa Tahun)	Mengetahui hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan komitmen organisasi	Populasi: Seluruh pegawai Dinas Tataruang dan Bangunan Kota Makassar sebanyak 135 orang. Sampel: 135 Orang sampel.	Analisis Korelasi Kendall'S	Kepuasan kerja terbukti memiliki hubungan yang positif dengan nilai hubungan sedang signifikan terhadap komitmen organisasional.

Judul: Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan pada Karyawan PT.Smartfren,Tbk di Surabaya Nama: Irawan Ciptodihardjo (Tanpa Tahun)	Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi	Populasi: Semua karyawan di PT.Smartfren ,Tbk Surabaya Sampel: 100 orang	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi
Judul: Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Relevansinya Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus Pada Pemkab. Temanggung) Nama: Donny Setyawan (2005)	Menganalisis pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap komitmen organisasi	Populasi: seluruh pegawai dilingkungan Pemkab Temanggung 482 orang sampel: metode acak berstrata 102 orang	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi
Judul : Pengaruh Masa Kerja, <i>Trait</i> Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis Terhadap Komitmen Dosen pada Universitas Indonesi. Nama: Lichi Seniati (2006)	Pengaruh masa kerja dan <i>trait</i> kepribadian dengan kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap komitmen	Populasi: Dosen Universitas Indonesia. Sampel: Metode <i>Purposive Sampling</i> 302 orang.	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	Kepuasan kerja mediator antara iklim psikologis dan komitmen dosen.

Judul: Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Administrasi Univeristas Diponegoro) Nama: Muhadi (2007)	Menganalisis dan membuktikan pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional	Populasi: seluruh karyawan administrasi Universitas Diponegoro Semarang 834 orang. Sampel: metode <i>Accidental Sampling</i> (pengambilan sampel secara kebetulan) 130 orang	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi
Judul: Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Eksternal dan Internal Melalui Komitmen Karyawan Terhadap Keberhasilan Perusahaan Perbankan di Jawa Timur Nama: Susanto Soekiman (2007)	POS eksternal terhadap komitmen karyawan. POS internal terhadap komitmen karyawan.	Populasi: Perusahaan perbankan di Provinsi Jawa Timur. Sampel: Metode <i>proporsional random sampling</i> 39 bank.	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	POS eksternal positif signifikan terhadap komitmen karyawan. POS internal positif signifikan terhadap komitmen karyawan karyawan.

Judul: Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Pegawai Administrasi Politeknik Negeri Medan. Nama: Nursiah Fitri (2007)	Terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen. Terdapat pengaruh positif signifikan persepsi dukungan organisasi dengan komitmen	Populasi: Seluruh pegawai administrasi Politeknik Negeri Medan 137 orang Sampel: metode acak 58 orang	Regresi linear berganda	Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen.
Judul: <i>Perceived Organizational Support</i> sebagai Pemediasi Pengaruh Keadilan Prosedural, Penghargaan, dan Dukungan Supervisor Terhadap Komitmen Afektif (Studi Pada Karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Surakarta) Nama: Andika Ardianto (2009)	Apakah <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>affective commitment</i>	Populasi: Karyawan kantor persero POS Surakarta, yaitu sebanyak 196 karyawan. Sampel: metode <i>Proportional Random Sampling</i> sebanyak 120 karyawan	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	<i>Perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>affective commitment</i>

Judul: <i>Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in The Sultanate of Oman.</i> Nama: Syed Mohammad Azeem (2010)	Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Variabel demografis dan kepuasan kerja memprediksi komitmen organisasi karyawan.	Populasi: 5 organisasi pelayanan di Muscat. Sampel: 128 karyawan yang dipilih secara acak.	Analisis regresi	Kepuasan kerja pengaruh positif signifikan dengan komitmen organisasi. Variabel demografis dan kepuasan kerja signifikan memprediksi komitmen karyawan dalam sampel.
Judul: Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi dan Penyalia, Kepuasan, Nilai, dan Komitmen pada Industri Perbankan Indonesia. Nama: D. Wahyu Ariani (2011)	Kepuasan Kerja karyawan berpengaruh pada komitmen organisasi afektif. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh pada komitmen organisasi afektif	Populasi: Metode survey 400 orang Sampel: 392 orang	SEM (<i>Structural Equation Model</i>) atau Model Persamaan Struktural.	Kepuasan kerja berpengaruh signifikan pada komitmen organisasi afektif. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan pada komitmen organisasi afektif.
Judul: Komitmen Afektif dalam Organisasi yang Dipengaruhi <i>Perceived Organizational Support</i> dan Kepuasan Kerja Nama: Sia Tjun Han, Dkk (2012)	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif.	Populasi: Seluruh karyawan hotel di Surabaya. Sampel: 100 orang	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen afektif namun tidak signifikan. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif.

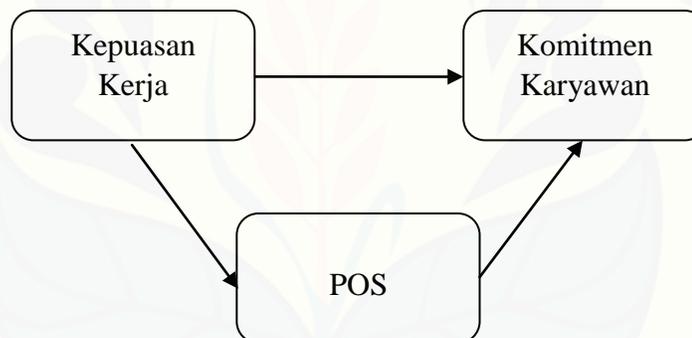
Judul: Sifat Kepribadian dan Dukungan Organisasi sebagai Prediktor Komitmen Organisasi Guru Pria di Sekolah Dasar Nama: Bonar Hutapea (2012)	Sifat kepribadian dan POS merupakan prediktor terhadap komitmen organisasi guru-guru pria di sekolah dasar	Populasi: 60 orang guru SD laki-laki di Jakarta timur. Sampel: Metode survey 52 orang	Analisis Regresi Ganda	Sifat kepribadian dan POS merupakan prediktor terhadap komitmen organisasi guru-guru pria di sekolah dasar
Judul: Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui Komitmen Organisasi Karyawan pada MNC Sky Vision KPP Jember. Nama: Rifqi Raditya Prawira (2012)	Kepuasan gaji terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.	Populasi: Semua karyawan MNC Sky Vision KPP Jember sebanyak 50 orang. Sampel: Metode sensus sebanyak 50 orang.	Analisis jalur atau <i>Path Analysis</i>	Kepuasan gaji tidak mempengaruhi komitmen organisasi. Kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi
Judul: Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Sido Muncul Kaliwage Semarang). Nama: Chaterina Melina Taurisa & Intan Ratnawati (2012)	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.	Populasi: Karyawan PT. Sido Muncul Sampel: 132 orang	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Sumber: Data sekunder, 2015

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian digunakan untuk memudahkan peneliti dalam menjelaskan permasalahan yang diteliti. Penelitian yang dilakukan menganalisis dan membuktikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel serta untuk melakukan analisis uji Beda antara karyawan laki-laki dan karyawan perempuan. Berdasarkan kerangka konseptual di bawah ini dapat diamati hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan variabel komitmen karyawan melalui variabel mediasi POS (*Perceive Organizational Support*) dengan objek penelitian pada bank konvensional di Kabupaten Jember.

Berikut gambar kerangka konseptuan penelitian pada bank konvensional di Kabupaten Jember.



Gambar 2.1 Kerangka konseptual penelitian

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

- H₁: Variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan pada karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember.
- H₂: Variabel kepuasan kerja melalui POS (*Perceive Organizational Support*) berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember.

H₃: POS (*Perceive Organizational Support*) memediasi peningkatan komitmen karyawan bank konvensional di Kabupaten Jember.



BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan jenis data maka jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono (2012:14) menyatakan bahwa, data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Berdasarkan ada atau tidak adanya perlakuan, maka penelitian ini termasuk penelitian *observasional* (deskriptif). Nazir (2009:54) menyatakan bahwa, metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Latar belakang penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif. Gulo (2004:19) menyatakan bahwa, tipe penelitian ini bertitik tolak pada pertanyaan dasar mengapa. Kita tidak sesuai bila hanya mengetahui apa yang terjadi dan bagaimana terjadinya, tetapi ingin juga mengetahui mengapa peristiwa itu terjadi. Rancangan penelitian menjadi tolok ukur peneliti untuk menemukan tujuan dari dilakukannya penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2012:90) menyatakan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Gulo (2004:76) menyatakan bahwa, populasi terdiri atas sekumpulan obyek yang menjadi pusat perhatian yang dari padanya terkandung informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bank konvensional di kabupaten Jember.

b. Sampel

Sugiyono (2012:91) menyatakan bahwa, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Gulo (2004:78) menyatakan bahwa, sampel sering disebut “contoh”, yaitu himpunan bagian (subyek) dari suatu populasi, sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran tentang keseluruhan populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster sampling (Area Sampling)* dan Metode pengambilan sampel menurut Arikunto (2006).

Sugiono (2011:65) menyatakan bahwa, *Cluster Sampling (Area Sampling)* merupakan teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. Teknik *cluster sampling* biasa juga diartikan dengan mengambil sampel berdasarkan kelompok berbeda dengan teknik pengambilan acak yang distratifikasikan, di mana setiap unsur dalam satu kelompok memiliki karakteristik yang homogeny, maka dalam *cluster* bisa saja terkandung unsur yang karakternya berbeda-beda atau heterogen. Teknik *cluster sampling* dapat ditempuh melalui dua cara yaitu dengan satu tahap atau dua tahap. Penelitian ini mengambil cara dengan dua tahap.

1. Tahap pertama: dari semua kelompok anggota populasi bank konvensional di Kabupaten Jember dipilih beberapa kelompok sebagai sampel daerah (secara acak) maka peneliti mengambil daerah Kota Jember yang berada di jalan Jendral Ahmad Yani, yaitu: BRI (Bank Rakyat Indonesia), Bank Mandiri, Bank Jatim, dan Bank Tabungan Negara (BTN).
2. Tahap kedua: dari beberapa kelompok sampel daerah tersebut, dipilih individu-individu yang masuk ke dalam 5 besar *Good Service Excellence* di Indonesia yaitu, BRI (Bank Rakyat Indonesia) dan Bank Mandiri.

Pengambilan sampel karyawan pada Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah dengan menggunakan teknik sampling menurut Arikunto (2006:131), apabila subyek populasi kurang dari 100 lebih baik diambil seluruhnya, sedangkan apabila subyek penelitian lebih dari 100 maka dapat diambil 10% sampai 15% dari

populasi. Jumlah karyawan pada Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah 716 karyawan maka dapat diambil 10% dari total populasi karyawan, yaitu 72 orang karyawan.

Tabel 3.1 Sampel Penelitian

No	Nama Bank	Populasi	Sampel
1.	Bank Mandiri	300	36
2.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	416	36
TOTAL			72

Sumber: Data primer, 2015

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumber pertama. Sumber data primer diperoleh dengan hasil wawancara dan hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung dari pihak lain dan bukan diusahakan sendiri. Sumber data sekunder diperoleh dengan adanya bukti-bukti tulisan (dokumentasi), artikel jurnal, internet, dan studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang ada.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Gulo (2004:106) menyatakan bahwa, ada beberapa metode pengumpulan data yaitu wawancara, kuisisioner, angket, dan dokumenter. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut.

- a. Kuisisioner, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

- b. Wawancara, teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Saat memberikan pertanyaan, peneliti dapat berhadapan langsung kepada responden.
- c. Studi Pustaka, merupakan pengumpulan data dari berbagai sumber, baik secara pribadi seperti mencari di internet atau perpustakaan maupun kelembagaan yang sedang diteliti.

3.5 Identifikasi Variabel

Berdasarkan permasalahan dan model analisis yang telah dibahas maka terdapat 3 (tiga) variabel yang diteliti, yaitu:

- 1) Variabel independen (X), yaitu variabel bebas yang tidak tergantung pada variabel lain. Variabel independen pada penelitian ini adalah kepuasan kerja.
- 2) Variabel mediasi (Z), yaitu variabel perantara yang secara kongret pengaruhnya tidak tampak tetapi secara teoritis dapat memperoleh hubungan antara variabel bebas dan tergantung yang sedang diteliti. Variabel mediasi pada penelitian ini adalah POS (*Perceive Organizational Support*).
- 3) Variabel dependen (Y), yaitu variabel terikat yang terikat pada variabel lain. Variabel dependen pada penelitian ini adalah komitmen karyawan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah pendefinisian dari variabel yang diteliti. Hal ini untuk memberikan pemahaman terhadap variabel yang diteliti kepada karyawan perusahaan atau instansi yang diteliti. Di bawah ini merupakan definisi operasional variabel.

- a) Variabel Independen (X) adalah Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah:

- a. Pekerjaan itu sendiri
- b. Supervisor

- c. Hubungan dengan rekan kerja
 - d. Promosi jabatan
- b) Variabel Mediasi (Z) adalah POS (*Perceive Organizational Support*)
- Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan atau POS (*percieved organizational support*) adalah keyakinan yang dimiliki karyawan bahwa organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli dapat kesejahteraan mereka. Indikator yang digunakan untuk mengukur POS (*Perceive Organizational Support*) adalah:
- a. Dukungan organisasi
 - b. Dukungan supervisor
 - c. Dukungan rekan kerja
- c) Variabel Independen (Y) adalah Komitmen Karyawan
- Komitmen karyawan sebagai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, kemauan untuk menggunakan usaha yang lebih besar untuk kepentingan organisasi, dan keyakinan yang pasti penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen karyawan adalah:
- a. Loyalitas seseorang terhadap organisasi
 - b. Kesetiaan terhadap organisasi
 - c. Kesesuaian tujuan seseorang dengan tujuan organisasi.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran digunakan untuk acuan dalam pengukuran indikator variabel yang diteliti untuk menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Subiyanto (2007:119), bahwa skala likert dalam hal ini responden diminta tanggapannya dalam pernyataan atau pertanyaan yang diajukan kepada responden. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skor dari yang terendah sampai yang tertinggi. Setiap item pernyataan menggunakan kriteria:

Sangat Setuju = skor 4

Setuju = skor 3

Tidak Setuju = skor 2

Sangat Tidak Setuju = skor 1

Peneliti menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi. Menurut Hadi (dalam Nilasari, 2014:25), skala likert modifikasi dari 5 kategori menjadi 4 kategori dengan tidak menggunakan jawaban di tengah berdasarkan tiga alasan berikut.

- a. Jawaban tengah memiliki arti ganda (*undecided*) sehingga lebih menunjukkan bias netral, ragu-ragu, tidak setuju atau juga bias belum memutuskan jawaban.
- b. Jawaban tengah dapat menimbulkan kecenderungan untuk memilih jawaban tengah (*central tendency effect*).
- c. Kategori jawaban yang ganda arti (*multi interpretabel*) pasti tidak diinginkan oleh peneliti dan juga dengan adanya empat kategori jawaban membuat peneliti mengetahui kecenderungan responden ke arah setuju atau tidak setuju.

3.8 Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Data

Hendry (2010) menyatakan bahwa, uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data bertujuan untuk menghasilkan model regresi yang baik. Uji normalitas dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui pendekatan grafik (histogram dan P-P Plot) atau uji *kolmogorov-smirnov*, *chi-square*, *Liliefors* maupun *Shapiro-Wilk*. Penelitian ini dapat menggunakan *kolmogrov-smirnov test*. Hendry (2010) menyatakan bahwa:

- a. Jika signifikan $> \alpha$ tertentu, maka data tersebut berdistribusi normal.
- b. Jika signifikan $< \alpha$ tertentu, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Sanusi (2011:77) menyatakan bahwa, instrumen penelitian berupa pertanyaan atau pernyataan disusun berdasarkan pada konstruk atau konsep, variabel, dan indikatornya. Pada instrumen tersebut, responden diminta untuk memberikan skor

pada setiap butir pertanyaan atau pernyataan. Validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan. Jika skor tiap butir pertanyaan atau pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alpha tertentu maka dapat dikatakan bahwa alat ukur valid, dan sebaliknya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode *pearson product moment*, rumusnya yaitu:

$$r = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2} \cdot \sqrt{n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

X = nilai indikator variabel

Y = nilai total variabel

n = jumlah data (responden sampel)

Sugiyono (2012:242-243) menyatakan bahwa, dasar pengambilan keputusan dari uji validitas adalah sebagai berikut.

- a) Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut valid
- b) Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Sanusi (2011:80) menyatakan bahwa, reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu bersamaan atau waktu yang berlainan. Nazir (2009:133) menyatakan bahwa, reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Uji reliabilitas dapat menunjukkan kekonsistensinan dari alat pengukuran, semakin kecil tingkat kesalahan maka pengukuran dikatakan reliabel. Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Berbagai macam cara yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu

menggunakan metode alpha (α) dalam model *Cronbach*. Rumus perhitungan reliabilitas sebagai berikut

$$\alpha = \frac{(K)Cov/Var}{1 + (K - 1)Cov/Var}$$

Keterangan:

α = alpha

K = jumlah butir dalam skala

Cov = rerata kovarian di antara butir

Var = rerata kovarian dari butir

Nugroho (2005:72) menyatakan bahwa, nilai kriteria untuk mengukur reliabilitas instrument adalah sebagai berikut.

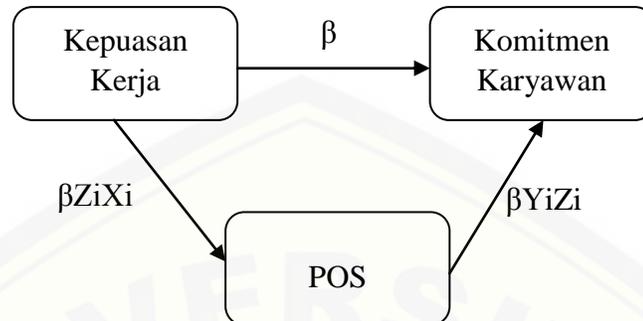
- a. Jika $\alpha > 0.60$, semua pernyataan reliabel. Artinya, instrument tersebut dapat digunakan.
- b. Jika $\alpha < 0.60$, semua pernyataan tidak reliabel. Artinya, instrument tersebut tidak dapat digunakan.

3.8.3 Metode Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Alrasyid (1993:2) menyatakan bahwa, analisis jalur bertujuan untuk menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel bebas dengan seperangkat variabel terikat. Retherford (dalam Hendry, 2010) menyatakan bahwa, analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Sarwono (dalam Nilasari, 2014) menyatakan bahwa, analisis jalur sebaiknya digunakan untuk kondisi yang memenuhi syarat sebagai berikut.

- a. Pola hubungan antar variabel bersifat linear.
- b. Variabel residualnya tidak berkorelasi dengan variabel sebelumnya dan tidak berkorelasi dengan variabel satu dengan lain.
- c. Model hanya bersifat seadanya.

Model analisis jalur dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Keterangan:

$\beta_1 X$: Koefisien jalur pengaruh langsung kepuasan terhadap komitmen karyawan

$\beta Z_i X_i$: Koefisien jalur pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap POS (*Perceive Organizational Support*).

$\beta Y_i Z_i$: Koefisien jalur pengaruh langsung POS (*Perceive Organizational Support*) terhadap komitmen karyawan

model analisis jalur yang dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X \quad \dots\dots\dots \text{persamaan pertama}$$

$$Y = \beta Z_i X_i + \beta Y_i Z_i + \epsilon_i \quad \dots\dots\dots \text{persamaan kedua}$$

Keterangan:

Z : POS

Y : Komitmen karyawan

X : Kepuasan Kerja

ϵ : Residual/error

3.8.4 Uji Normalitas Model

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal

atau tidak. Suatu model regresi yang baik ialah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

- 1 Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2 Jika data jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.5 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Hendry (2011) menyatakan bahwa, salah satu persyaratan dalam analisis regresi ganda selain normalitas adalah multikolinieritas. Multikolinieritas adalah tidak adanya hubungan yang linier antara variabel independen. Jika terdapat hubungan linier antar sesama variabel independen maka dapat dikatakan model terkena masalah multikolinear. Jika terjadi hubungan antar sesama variabel independen maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar independen sama dengan nol.

Sanusi (2014:142) menyatakan bahwa, pendeteksian terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF dari hasil analisis regresi, pengambilan keputusan sebagai berikut.

- a) Jika nilai $VIF > 10$, terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi.
- b) Jika nilai $VIF < 10$, tidak terdapat gejala multikolinearitas

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya karena di dalam model regresi yang baik adalah adanya homoskedastisitas. Homoskedastisitas adalah pusat untuk model regresi linier. Homoskedastisitas menggambarkan situasi di mana kesalahan (seperti, “*error*” atau gangguan acak

dalam hubungan antara variabel independen dan variabel dependen) adalah sama di semua nilai dari variabel independen. Heteroskedastisitas (pelanggaran homoskedastisitas) hadir ketika ukuran jangka kesalahan berbeda antar nilai-nilai variabel independen.

Hendry (2011) menyatakan bahwa, cara yang paling mudah adalah dengan melihat grafik plot residual. Jika residual memiliki varian sama (homokedastis), maka grafik akan mempunyai pola yang pasti dari residual. Sebaliknya, jika residual memiliki pola heteroskedastisitas, maka residual akan mempunyai pola tertentu. Beberapa metode untuk menguji heteroskedastisitas yaitu, Metode *Park*, Metode *Glesjer*, dan Metode Korelasi *Rank Spearma*. Gujaryati (2010:159) menyatakan bahwa, dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Jika nilai signifikan $> \alpha$ tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikan $< \alpha$ tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas.

3.8.6 Uji Hipotesis

Sanusi (2011:136) menyatakan bahwa, uji-t adalah uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai t_{hitung} adalah:

$$t = \frac{bi}{Sbi}$$

keterangan:

t= hasil hitung

b= koefisien regresi variabel

Sb= kesalahan standar koefisien regresi yang dapat ditemukan dengan formula

Kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Jika signifikansi ≤ 0.10 maka H_{o1} ditolak, H_{a1} diterima.
- b. Jika signifikansi > 0.10 maka H_{o1} diterima, H_{a1} ditolak.

3.8.7 Menghitung Jalur

Menghitung jalur menjelaskan dan memberi gambaran tentang variabel yang diteliti tentang kepuasan kerja (X) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap komitmen karyawan (Y) melalui POS (*Perceive Organizational Support*) (Z), sebelum melakukan perhitungan jalur, masing-masing jalur akan diuji signifikansinya terlebih dahulu. Apabila diketahui jalur ada yang tidak signifikan, maka akan diberlakukan *trimming theory* yaitu dengan menghilangkan atau menghapus jalur yang tidak signifikan.

Setelah mendapat hasil struktur baru tersebut dihitung kembali masing-masing jalur (*path coefficient*). Hasil yang ada kita dapat mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung serta pengaruh total. Perhitungan dilakukan dengan proses berikut:

1. Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE)

- a. Pengaruh variabel kepuasan kerja (X) terhadap POS (*Perceive Organizational Support*)

$$DE_{zx} = X \rightarrow Z$$

- b. Pengaruh variabel kepuasan kerja (X) terhadap komitmen karyawan (Y)

$$DE_{yx} = X \rightarrow Y$$

- c. Pengaruh variabel POS (*Perceive Organizational Support*) (Z) terhadap komitmen karyawan (Y)

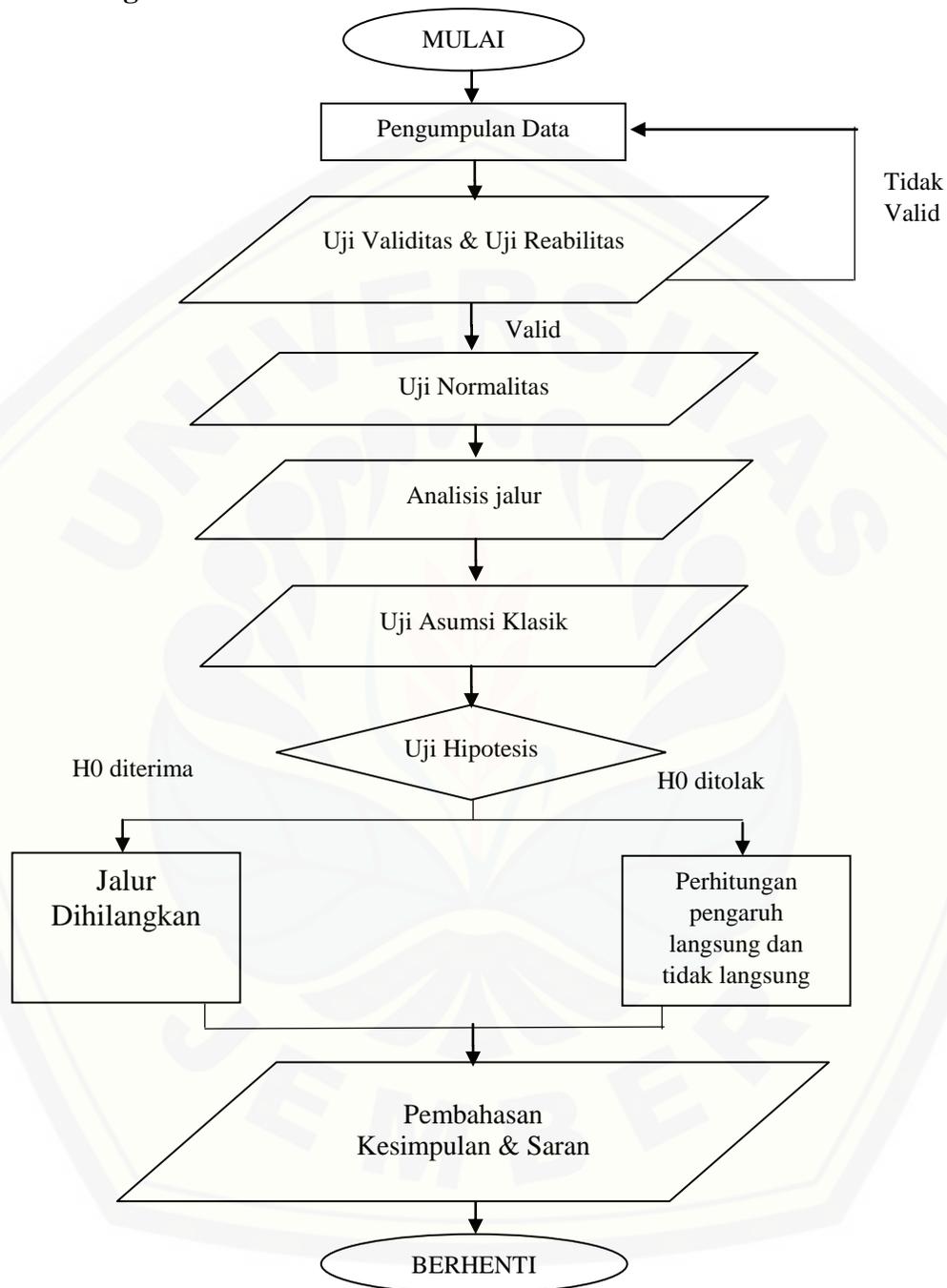
$$DE_{yz} = Z \rightarrow Y$$

2. Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE)

- a. Pengaruh variabel kepuasan kerja (X) melalui POS (*Perceive Organizational Support*) (Z) terhadap komitmen karyawan (Y)

$$IE_{yzx} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka pemecahan masalah

Keterangan:

- a. Mulai, yaitu tahap awal penelitian terhadap masalah yang dihadapi.
- b. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian melalui observasi, wawancara, penyebaran kuisioner, dan studi pustaka untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.
- c. Uji validitas & uji reabilitas, yaitu untuk mengetahui valid tidaknya alat pengukuran yang digunakan dan untuk mengetahui ketepatan/konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu.
- d. Uji normalitas data, yaitu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.
- e. Analisis jalur (*Path Analysis*). Penelitian ini menggunakan analisis jalur untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung dan tidak langsung dari beberapa variabel yang diteliti.
- f. Uji asumsi klasik. Setelah diuji analisis jalur maka mengolahan data dapat dilakukan dengan cara pengujian asumsi klasik berupa uji multikolinearitas dan heteroskedastisitas.
- g. Melakukan uji hipotesis yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- h. Pembahasan
- i. Simpulan & saran, yaitu mengambil kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta memberikan saran dari hasil penelitian yang ada.
- j. Berhenti, yaitu penelitian telah selesai dilakukan.