



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PRAMUNIAGA  
PADA SENYUM MEDIA STATIONERY  
JALAN KALIMANTAN NO.7 JEMBER**

*The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Performance of  
Salesclerk Employees at Senyum Media Stationery on Kalimantan Street No.7  
Jember*

**SKRIPSI**

Oleh

**Ulfi Diah Safitri  
NIM 140910202013**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PRAMUNIAGA  
PADA SENYUM MEDIA STATIONERY  
JALAN KALIMANTAN NO.7 JEMBER**

*The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Performance of  
Salesclerk Employees at Senyum Media Stationery on Kalimantan Street No.7  
Jember*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi  
Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Ulfi Diah Safitri  
NIM 140910202013**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

## PERSEMBAHAN

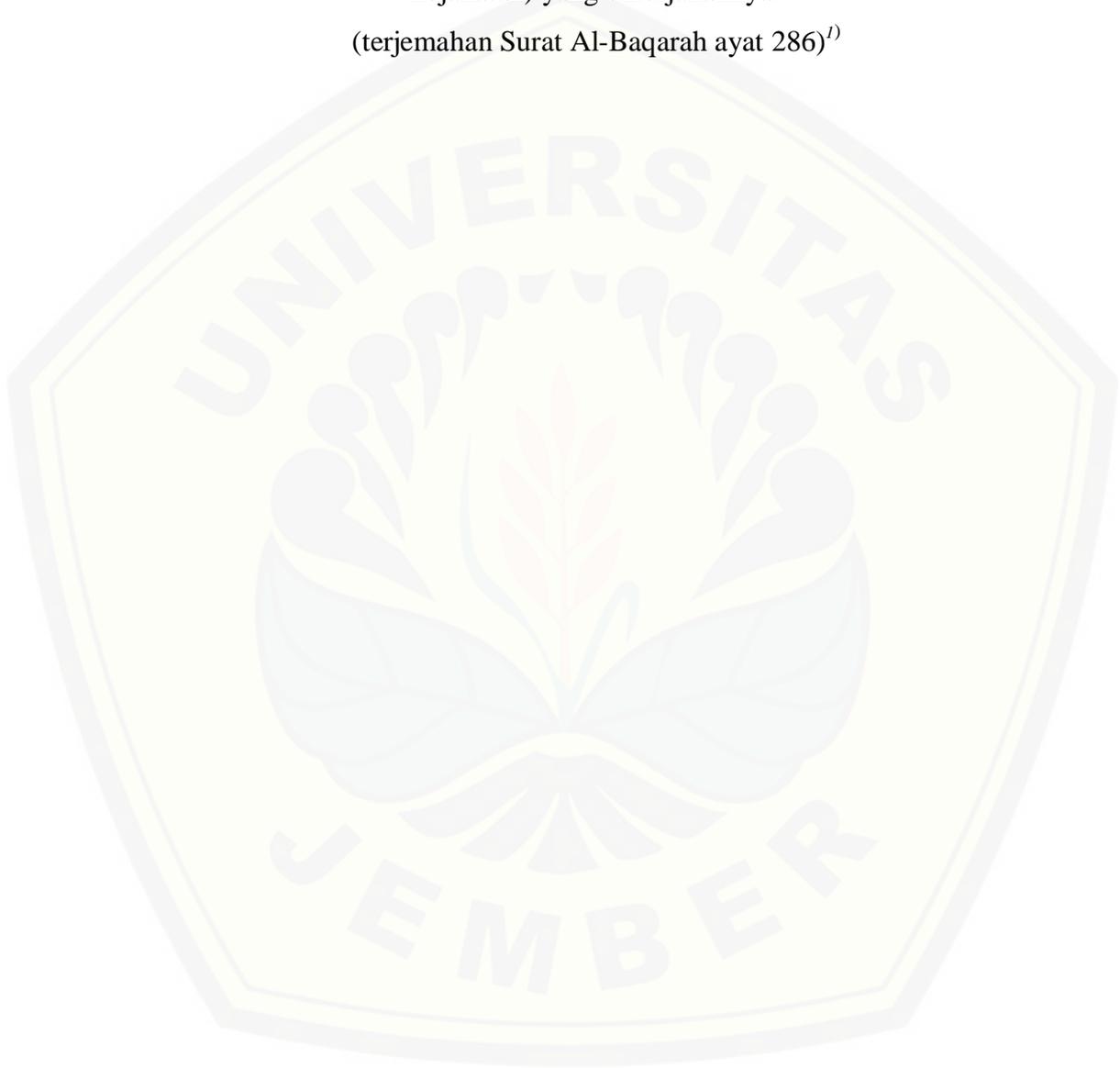
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, ibunda Nanik Nurbaiti dan ayahanda Slamet Riyadi yang selalu memberikan doa dan kasih sayang yang tidak terhingga, serta dukungan untuk memotivasi agar terus semangat selama perkuliahan dan juga dalam mengerjakan skripsi;
2. Guru-guruku sejak Sekolah Dasar hingga perguruan tinggi
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

## MOTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.

(terjemahan Surat Al-Baqarah ayat 286)<sup>1)</sup>



---

<sup>1)</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. Al Qur'an dan Terjemahanya. Bandung: CV J-ART.

**HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulfi Diah Safitri

NIM : 140910202013

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juli 2018

Yang menyatakan,

Ulfi Diah Safitri

NIM 140910202013

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PRAMUNIAGA  
PADA SENYUM MEDIA *STATIONERY*  
JALAN KALIMANTAN NO.7 JEMBER**

Oleh

Ulfi Diah Safitri  
NIM 140910202013

Pembimbing

Dosen Pembimbing 1 : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

Dosen Pembimbing 2 : Drs. Sutrisno, M.Si

**PENGESAHAN**

Karya ilmiah Skripsi berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media Stationery Jalan Kalimantan No.7 Jember” karya Ulfi Diah Safitri telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 17 Juli 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji:  
Ketua,

**Dr. Sasongko, M.Si**  
**NIP 19570407 198609 1 001**

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

**Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si**  
**NIP 19590820 198803 1 002**

**Drs. Sutrisno, M.Si**  
**NIP 19580705198503 1 002**

Penguji Anggota,

**Drs. Suhartono M.P.**  
**NIP 19600214198803 1 002**

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

**Dr. Ardiyanto, M.Si**  
**NIP 19580810 198702 1 002**

## RINGKASAN

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember**; Ulfi Diah Safitri, 140910202013; 82 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember”. Senyum Media *Stationery* adalah salah satu perusahaan dagang retail alat tulis kantor cukup besar yang berada di jalan Kalimantan Nomor 7 Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, khususnya di daerah kampus Universitas Jember yang berdiri sejak tahun 1992. Senyum Media *Stationery* adalah perusahaan dagang retail yang menjual alat tulis kantor, perlengkapan komputer, kosmetik, perlengkapan mandi, sepatu, sandal, peralatan rumah tangga, sapu, jam dinding, dan lain sebagainya dengan menerapkan konsep swalayan, grosir, ecer, dan pesan antar dalam pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan alat analisis data berupa analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember yang berjumlah 28 responden. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa: 1) Kepuasan Kerja (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember; 2) Komitmen Organisasi (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember; 3) secara bersama-sama (simultan) Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember.

Hasil analisis dengan menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 52,1%, berarti dapat dikatakan bahwa variabel Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 52,1% terhadap Kinerja Karyawan (Y), sedangkan sisanya 47,9% (100%-52,1%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, kritik, saran, dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, kritik, saran, dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Drs. Suhartono, MP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
7. Seluruh Dosen, Staf Pengajar serta karyawan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini;
8. Kholid Ashari, S.E selaku Direktur yang telah mengizinkan untuk melaksanakan penelitian di Senyum Media *Stationery* Jember;

9. Bapak Affan Susanto selaku Supervisor Senyum Media *Stationery* Jember yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan informasi demi kelancaran penelitian ini;
10. seluruh karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan informasi demi kelancaran penelitian ini;
11. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jember, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	11
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	12
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.1.4 Pengertian Kepuasan kerja .....	18
2.1.5 Teori Kepuasan Kerja .....	20
2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	21
2.1.7 Indikator Kepuasan Kerja .....	22
2.1.8 Pengertian Komitmen Organisasi .....	23
2.1.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi .....	25

2.1.10 Indikator Komitmen Organisasi .....	26
2.1.11 Pengertian Kinerja Karyawan .....	27
2.1.12 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	28
2.1.13 Indikator Kinerja .....	29
<b>2.2 Hubungan Antar Variabel .....</b>	<b>30</b>
2.2.1 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Senyum Media <i>Stationery</i> Jember .....	30
2.2.2 Hubungan Komitmen Organisasi dengan Kinerja Karyawan Senyum Media <i>Stationery</i> Jember .....	31
2.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dengan Kinerja Karyawan Senyum Media <i>Stationery</i> Jember .....	31
<b>2.3 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>
<b>2.4 Model Analisis .....</b>	<b>34</b>
<b>2.5 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2 Populasi Dan Sampel .....</b>	<b>36</b>
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel .....	37
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>39</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>40</b>
<b>3.6 Skala Pengukuran .....</b>	<b>45</b>
<b>3.7 Uji Instrumen Data .....</b>	<b>46</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	46
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	47
<b>3.8 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>48</b>
3.8.1 Uji Normalitas .....	48
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	48
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	49
<b>3.9 Metode Analisis Data .....</b>	<b>49</b>

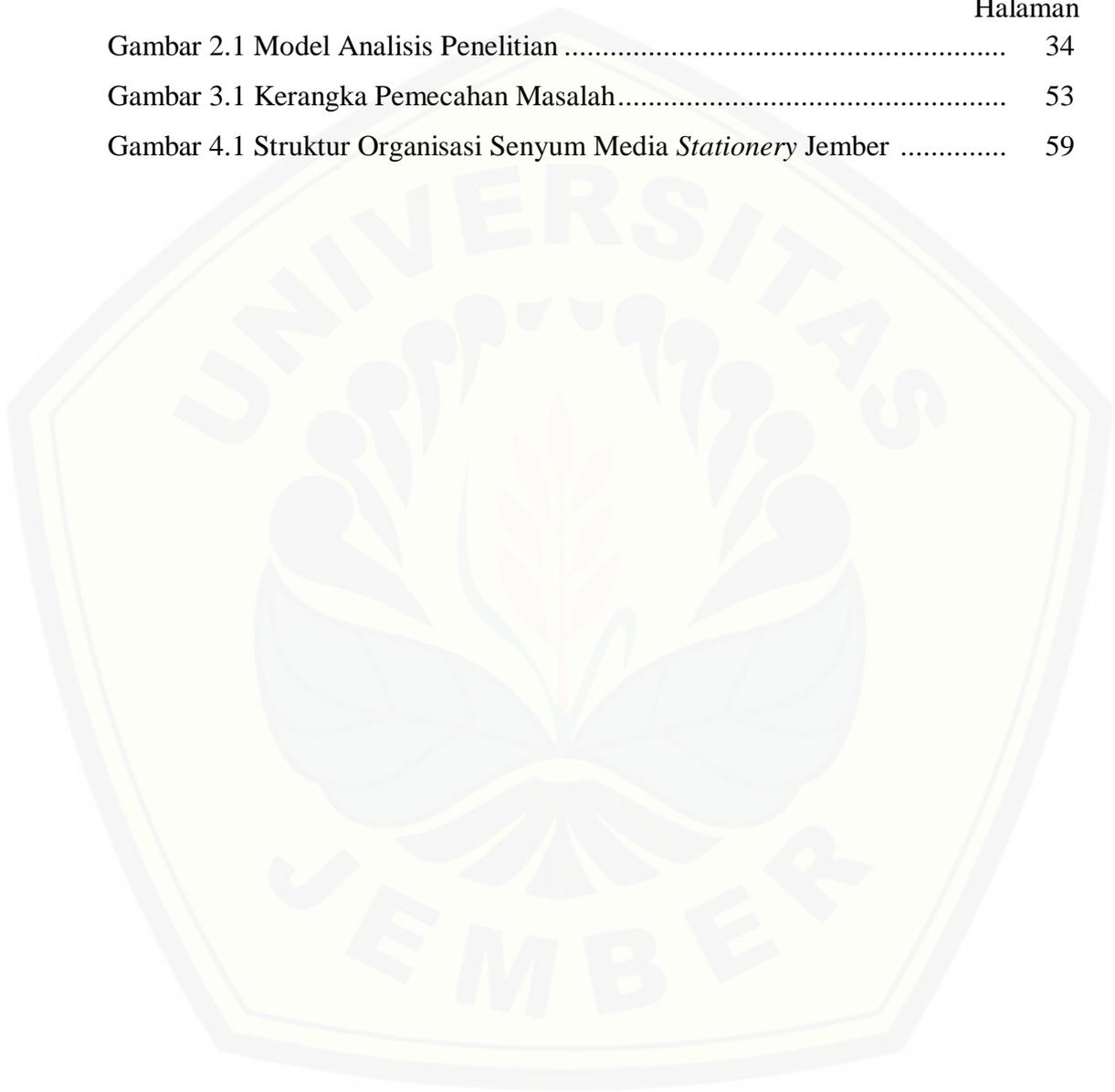
3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
<b>3.10 Uji Hipotesis .....</b>	<b>50</b>
3.10.1 Uji t (parsial) .....	50
3.10.2 Uji F (simultan) .....	51
3.10.3 Uji $R^2$ (Koefisien Determinan) .....	52
<b>3.11 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>55</b>
4.1.1 Sejarah Senyum Media <i>Stationery</i> Jember .....	55
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	57
4.1.3 Struktur Organisasi Senyum Media <i>Stationery</i> Jember.....	58
4.1.4 Tugas dan Wewenang Masing-Masing Jabatan Pada Senyum Media <i>Stationery</i> Jember .....	59
4.1.5 Karakteristik Responden.....	63
<b>4.2 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>65</b>
4.2.1 Analisis Deskriptif Statistik .....	65
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	66
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.2.5 Uji Hipotesis .....	73
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>75</b>
4.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	75
4.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	77
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	79
<b>4.4 Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>79</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>81</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Beberapa Toko Retail Alat Tulis dan Peralatan Kantor di Kabupaten Jember .....	2
Tabel 1.2 Data Karyawan Senyum Media <i>Stationery</i> Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember Tahun 2017 .....	4
Tabel 1.3 Rekapitulasi Tingkat Absensi Karyawan Pramuniaga Senyum Media <i>Stationery</i> Jalan Kalimantan No.7 Jember Tahun 2017 .....	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Data Masa Kerja Karyawan Pramuniaga Senyum Media <i>Stationery</i> Jember Tahun 2018 .....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	65
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Statistik .....	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data .....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda .....	72

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis Penelitian .....	34
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Senyum Media <i>Stationery</i> Jember .....	59



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	86
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	91
Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	94
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas .....	95
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	96
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	99
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	100
Lampiran 8. Tabel R .....	101
Lampiran 9. Tabel T .....	102
Lampiran 10. Tabel F .....	103
Lampiran 11. Surat Ijin Penelitian .....	104
Lampiran 12. Surat Ijin Telah Melaksanakan Penelitian .....	105

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi, kemajuan ilmu pengetahuan, dan teknologi membuat semakin menunjukkan tingginya tingkat persaingan global yang semakin ketat di bidang bisnis antar perusahaan yang ada didunia. Timbulnya persaingan global menuntut setiap perusahaan untuk menerapkan strategi yang efektif dan efisien dalam pencapaian target atau tujuan perusahaan, mendorong pihak-pihak yang terlibat didalam perusahaan untuk melakukan perubahan dan perbaikan ke arah penciptaan daya saing yang kompetitif. Pencapaian target atau tujuan perusahaan tidak akan mungkin tercapai tanpa adanya sumber daya yang mendukung. Sumber daya yang memiliki peran penting didalam pencapaian target atau tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia dalam hal ini karyawan. Pada dasarnya, sumber daya manusia merupakan suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi atau perusahaan dan proses pengambilan keputusan (Sutrisno, 2009:2).

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan aset utama perusahaan yang mempunyai peran penting di dalam perusahaan sebagai pemikir, perencana, pelaksana, dan pengendali aktivitas perusahaan. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memang memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Jika suatu perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan itu akan mampu bersaing dengan perusahaan lain, begitu sebaliknya jika perusahaan itu tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan tersebut sulit untuk berkembang dan tentunya tidak akan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Sumber daya manusia merupakan penggerak utama kelancaran jalannya perusahaan, hal ini karena manusia menjadi tokoh utama yang menggerakkan

berbagai sumber daya lain yang dimiliki perusahaan, seperti modal, material, dan mesin. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengelola berbagai sumber daya lain. Adanya sumber daya lain yang telah dimiliki oleh perusahaan jika tidak diimbangi dengan kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas akan percuma karena tidak dapat dimanfaatkan dengan baik (Sinambela, 2016:3). Tersedianya sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas merupakan aset yang sangat ternilai bagi perusahaan dan dapat memberikan keunggulan bagi perusahaan.

Senyum Media *Stationery* adalah salah satu perusahaan dagang retail alat tulis kantor cukup besar yang berada di jalan Kalimantan Nomor 7 Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember, khususnya di daerah kampus Universitas Jember yang berdiri sejak tahun 1992. Awalnya Senyum Media *Stationery* bukan sebuah perusahaan dagang melainkan sebuah kios yang hanya menjual koran dan majalah yang berdiri tahun 1987. Seiring berjalannya waktu selama lima tahun akhirnya pada tahun 1992 kios Senyum berubah menjadi perusahaan dagang retail Senyum Media *Stationery* sampai saat ini. Senyum Media *Stationery* adalah perusahaan dagang retail yang menjual alat tulis kantor, perlengkapan komputer, kosmetik, perlengkapan mandi, sepatu, sandal, peralatan rumah tangga, sapu, jam dinding, dan lain sebagainya dengan menerapkan konsep swalayan, grosir, ecer, dan pesan antar dalam pelayanannya.

Semakin tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dan banyaknya usaha dagang buku, alat tulis, dan peralatan kantor yang berada di Kabupaten Jember membuat Senyum Media *Stationery* Jember harus mampu bersaing dan mencapai tujuan yang diinginkan seperti memperoleh laba yang banyak dan mencapai volume penjualan yang tinggi. Beberapa usaha dagang retail yang menjual alat tulis dan peralatan kantor di Kabupaten Jember antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.1 Beberapa Usaha Dagang Retail Alat Tulis dan Peralatan Kantor di Kabupaten Jember

No.	Nama Toko Alat Tulis dan Peralatan Kantor	Alamat
(a)	(b)	(c)
1.	Asia <i>Stationery</i>	Jl. Kalimantan No. 68, Sumpalsari, Jember

(a)	(b)	(c)
2.	Agung Wardana <i>Stationery</i>	Jl. Gajah Mada No. 21, Kaliwates, Jember
3.	Bursa Mahasiswa	Jl. Kalimantan No. 61, Sumbersari, Jember
4.	Gramedia Jember	Jl. Trunojoyo No. 85, Kepatihan, Jember
5.	Prima <i>Stationery</i>	Jl. Jendral Gatot Subroto No. 73, Kepatihan, Jember
6.	Samudra Toko <i>Stationery</i>	Jl. Raya Sultan Agung, Kepatihan, Kaliwates, Jember
7.	Senyum Media <i>Stationery</i>	Jl. Kalimantan No.7, Sumbersari, Jember
8.	Togamas Jember	Jl. Ahmad Yani No. 45, Kepatihan, Jember
9.	UD. Sinar Jaya	Jl. Trunojoyo No. 170 Jember

Sumber: data diolah peneliti 2017

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat persaingan Senyum Media *Stationery* sangat ketat disebabkan karena adanya usaha dagang alat tulis kantor yang lokasinya berdekatan berada di Jalan Kalimantan yaitu Bursa Mahasiswa dan Asia *Stationery*. Selain itu, persaingan yang ketat tidak hanya disebabkan oleh faktor adanya usaha dagang retail yang lokasinya berdekatan saja tetapi terdapat faktor lain yaitu adanya kios-kios kecil lain yang juga menjual alat tulis secara eceran saja tanpa melayani pembelian grosir. Hal ini menyebabkan karyawan di perusahaan seharusnya dikelola secara profesional agar persaingan ketat antar usaha dagang sejenis dapat segera diatasi dan perusahaan dapat berkembang secara produktif.

Saat ini Senyum Media *Stationery* Jember sudah memiliki banyak cabang, tidak hanya berada di Kabupaten Jember saja melainkan juga berada di Kabupaten lain seperti Bondowoso. Senyum Media *Stationery* Jember memiliki dua cabang yang berada di Kabupaten Jember yaitu di pusat perbelanjaan Roxy *Square* Jember dan Plaza Senyum Media di jalan Trunojoyo nomor 51A Kepatihan, Kaliwates Jember. Senyum Media *Stationery* yang berada di Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember memiliki divisi atau bagian terstruktur, yang dipimpin oleh 1 direktur. Seluruh karyawan di kantor pusat Senyum Media *Stationery* yang berada di Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember adalah berjumlah 75 orang, 35 orang diantaranya merupakan karyawan bagian pramuniaga, 13 orang karyawan bagian kasir dan 26 karyawan bagian yang lainnya. Berikut merupakan total seluruh karyawan yang terdapat di Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember Tahun 2017.

Tabel 1.2 Data Karyawan Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember Tahun 2017

Jabatan	Jumlah Karyawan
Supervisor	1 orang
Asisten Supervisor	2 orang
Keuangan dan Audit	1 orang
Administrasi dan Personalia	1 orang
Check Barang	1 orang
Security	4 orang
Office Boy	3 orang
Bagian Brangkas	2 orang
Pengambilan Barang	2 orang
Kasir	13 orang
Bagian Gudang dan input	6 orang
Ekspedisi	4 orang
Pramuniaga	35 orang
Total	75 orang

Sumber: Senyum Media *Stationery* Jember 2017 (data diolah peneliti)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah karyawan pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember Tahun 2017 sebanyak 75 orang dengan 13 bagian. Adapun bagian yang paling banyak pertamanya adalah pada bagian pramuniaga yaitu sebanyak 35 karyawan dan posisi kedua yaitu pada bagian kasir yang terdiri dari 13 orang karyawan. Masing-masing karyawan tersebut memiliki jabatan, tugas, dan tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan keahlian yang dimiliki setiap karyawan.

Senyum Media *Stationery* Jember memiliki visi dan misi yang kuat untuk terus berkembang mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Salah satu visi dan misi Senyum Media *Stationery* Jember yaitu “menjadi salah satu perusahaan yang dapat dipercaya dan berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang baik dan profesional dengan tidak mengabaikan segi kepuasan dan kemudahan konsumen”. Melalui visi dan misi tersebut perusahaan

berkomitmen menjadi perusahaan yang dapat dipercayai oleh masyarakat luas dan dikenal menjadi perusahaan yang memberikan pelayanan baik kepada konsumen.

Berdasarkan visi dan misi tersebut maka pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti karyawan Senyum Media *Stationery* Jember bagian pramuniaga. Alasan peneliti memilih bagian tersebut dikarenakan bagian pramuniaga merupakan bagian yang secara langsung berkomunikasi dengan para konsumen. Tugas para pramuniaga adalah melayani, membantu konsumen menemukan barang yang dibutuhkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen seperti kualitas barang serta mengelola barang yang dijual.

Senyum Media *Stationery* Jember memiliki karyawan bagian pramuniaga sebagai tokoh utama perusahaan dalam memasarkan produk barang kepada konsumen, karena bagian tersebut merupakan bagian perusahaan yang secara langsung berhubungan dengan konsumen. Pelayanan baik yang diberikan oleh karyawan bagian pramuniaga membuat konsumen merasa puas dan senang. Konsumen akan mengingat perusahaan dengan citra positif melalui pelayanan baik dan dapat dipastikan konsumen akan kembali berbelanja. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan oleh karyawan bagian pramuniaga kepada konsumen tidak baik maka akan berdampak negatif pada perusahaan. Konsumen enggan berbelanja lagi karena mendapat pelayanan dan kesan yang negatif dari perusahaan. Hal yang demikian dapat menyebabkan kerugian perusahaan seperti kehilangan konsumen yang mengakibatkan pendapatan menurun.

Lokasi strategis didaerah kampus yang berada di jalan Kalimantan Nomor 7 Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember membuat Senyum Media menjadi magnet ditengah-tengah pasar mahasiswa dan pelajar dari berbagai jenjang. Para mahasiswa yang menjadi konsumen Senyum Media *Stationery* ini tidak hanya dari Universitas Jember saja, melainkan dari berbagai universitas yang berada di Kabupaten Jember. Selain itu, banyak juga konsumen dari kalangan ibu rumah tangga dan guru. Keramaian konsumen yang tinggi membawa karyawan pada tingkat kesibukan yang ekstra. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memberikan semangat agar kinerja karyawan tetap tinggi.

Kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007:9). Bagi setiap perusahaan atau organisasi, kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting. Sebab dengan kinerja ini seorang manager suatu perusahaan dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan berupaya mencari cara yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada umumnya dengan memberikan penghargaan, bonus dan insentif kepada karyawan yang memiliki kinerja baik serta kenyamanan dalam bekerja berupa lingkungan kerja yang aman dari kecelakaan kerja. Hal ini dilakukan perusahaan dengan tujuan agar karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan tempat kerjanya. Upaya-upaya yang dilakukan perusahaan akan membuat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Karyawan juga akan merasa senang dan lebih memilih untuk bekerja di perusahaan tersebut dibandingkan bekerja di perusahaan lainnya. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan Senyum Media Jember, upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan Senyum Media Jember yaitu melalui pemberian fasilitas berupa BPJS Kesehatan BPJS Ketenagakerjaan, seragam, tunjangan hari raya, cuti, dan insentif.

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku pekerja, kelambanan bekerja, dan ketidakhadiran pegawai. Kepuasan kerja dapat menyebabkan tingginya tingkat kinerja karyawan. Hal ini dipertegas pendapat dari Michell dan Larson (dalam sinambela, 2016:302) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan. Seseorang yang merasa puas terhadap suatu pekerjaan maka akan memiliki motivasi, komitmen yang tinggi dan akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan kemampuan yang

dimilikinya, sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Karyawan yang merasa puas memiliki kecenderungan menyenangkan pekerjaan, semangat yang tinggi dalam bekerja, tingkat kehadiran yang tinggi dan selalu datang tepat waktu. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya akan membuat karyawan lebih produktif.

Kepuasan kerja seorang karyawan terhadap apa yang mereka terima dari organisasi atau perusahaan akan berdampak pada komitmen organisasi seorang karyawan terhadap organisasinya. Sebab karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dan cenderung akan setia terhadap perusahaan dimana mereka bekerja dalam jangka waktu yang lama. Hal ini dipertegas pendapat Hornby (dalam Badriyah, 2015:247) yang menyatakan apabila seseorang telah merasakan puas terhadap hasil kerjanya, ia memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, menurunnya rasa puas dalam diri seorang karyawan terhadap pekerjaannya akan menurunkan keterkaitan individu dengan pekerjaannya.

Komitmen karyawan dalam organisasi sangatlah menentukan keberhasilan kinerja organisasi. Hal ini dikarenakan seorang karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dimana karyawan bekerja mereka akan bersemangat untuk melakukan pekerjaannya. Komitmen organisasi mencerminkan tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya (Kreitner dan Kinicki, 2014:165). Komitmen yang tinggi akan membuat karyawan setia pada perusahaan dan akan bekerja keras untuk kemajuan perusahaan. Dalam hal ini karyawan berusaha dalam bentuk tenaga, pikiran, kemampuan, dan keahliannya demi tercapainya tujuan perusahaan. Komitmen ini merupakan hasil timbal balik atas apa yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Karyawan akan puas dengan pekerjaan mereka apabila perusahaan mampu memberikan timbal balik yang adil dan layak. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dimiliki karyawan, karena dapat memberikan timbal balik yang positif bagi perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Senyum Media *Stationery* Jember diketahui bahwa menurut supervisor Senyum Media *Stationery* Jember tingkat absensi karyawan mencerminkan tingkat kepuasan, komitmen dan kinerja karyawan. Apabila semakin tinggi tingkat absensi karyawan maka dapat dikatakan tingkat kepuasan dan komitmen organisasi karyawan semakin rendah. Begitu sebaliknya, semakin rendah tingkat absensi karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan komitmen organisasi karyawan. Kesiediaan karyawan untuk rajin hadir dan aktif di perusahaan dapat disebabkan karena kepuasan yang dirasakan dari pekerjaan dan organisasinya. Hal ini sesuai pendapat Juliandi (dalam Badriyah, 2015:246) bahwa tujuan organisasi dapat dicapai melalui tingginya komitmen organisasi yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Berikut disajikan rekapitulasi tingkat absensi karyawan setiap bulan selama tahun 2017 pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Tingkat Absensi Karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember Tahun 2017

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja Per Bulan	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja Tidak Hadir	Jumlah Kehadiran nyata	Persentase Ketidakhadiran Karyawan (%)
Januari	28	27	756	22	734	2,99
Februari	28	24	672	20	652	3,06
Maret	28	26	728	22	706	3,11
April	28	26	728	24	704	3,40
Mei	28	27	756	22	734	2,99
Juni	28	26	728	26	702	3,70
Juli	28	26	728	21	707	2,97
Agustus	28	26	728	22	706	3,11
September	28	26	728	20	708	2,82
Oktober	28	26	728	22	706	3,11
November	28	26	728	23	705	3,26
Desember	28	27	756	28	728	3,84
Rata-Rata						3,20

Sumber : Senyum Media *Stationery* Jember 2017 (data diolah peneliti)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2017 tingkat absensi karyawan Senyum Media *Stationery* Jember mengalami fluktuasi. Jumlah rata-rata persentase tingkat absensi atau ketidakhadiran karyawan mencapai 3,20%. Artinya tingkat absensi karyawan Senyum Media *Stationery* Jember tergolong tinggi dan tingkat kinerja karyawan tergolong rendah. Hal ini sesuai

dengan pendapat Winaya (1983) yang mengatakan bahwa bilamana tingkat absensi atau ketidakhadiran per bulan mencapai 2-3% maka dikatakan karyawan mempunyai kinerja karyawan yang rendah (dalam Widiastuti, 2011). Persentase ketidakhadiran karyawan paling tinggi terjadi pada bulan juni 2017 dengan persentase 3,70% dan bulan Desember 2017 dengan persentase 3,84%. Tingginya tingkat absensi pada bulan Juni diakibatkan karena bersamaan dengan peringatan Hari Raya Idul Fitri sedangkan pada bulan Desember dikarenakan bersamaan dengan tahun baru.

Tingginya tingkat absensi karyawan menjadi salah satu alternatif karyawan yang merasa kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karyawan yang kepuasan kerjanya rendah akan cenderung tinggi tingkat absensinya, yang tentunya berakibat buruk bagi perusahaan (Sondang, 2004:297) dan akhirnya kinerja karyawan akan mengalami penurunan. Selain itu, rasa puas terhadap pekerjaan juga akan mempengaruhi komitmen organisasi karyawan. Oleh karena itu, maka diperlukan perhatian yang sangat serius dari pihak perusahaan agar kinerja karyawan dapat meningkat. Kinerja karyawan di Senyum Media *Stationery* Jember dapat diukur berdasarkan kemampuan kerja karyawan pramuniaga sesuai tanggung jawab pekerjaannya, ketelitian saat bekerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama dengan rekan kerja. Faktanya masih terdapat karyawan pramuniaga yang merasa bahwa mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya secara tepat waktu, sering datang terlambat, dan mempunyai tingkat ketidakhadiran yang tinggi. Karyawan pramuniaga di Senyum Media *Stationery* Jember juga masih memiliki hubungan kerja yang kurang baik dengan karyawan lain, hal itulah yang membuat beberapa karyawan pramuniaga merasa tidak cocok dengan rekan kerjanya. Ketidakcocokan tersebut dapat membuat beberapa karyawan merasa malas dan tidak puas terhadap pekerjaannya yang akhirnya akan berakibat pada penurunan kinerja karyawan.

Permasalahan lain yang dihadapi Senyum Media *Stationery* Jember yaitu adanya beban kerja yang dirasakan oleh karyawan cukup tinggi dan tidak dimbangi dengan pemberian jumlah insentif yang seimbang dari perusahaan.

Menurut hasil wawancara dengan supervisor kantor pusat Senyum Media *Stationery* Jember, pemberian insentif menjadi alat pemuas kerja lain selain gaji karyawan. Alat pemuas lain selain gaji tersebut dirasa karyawan sebagai alat kepuasan kerja yang minim karena nilai insentif yang diberikan tidak begitu besar dan pemberian insentif hanya diberikan satu tahun sekali. Jumlah pemberian insentif didasarkan jumlah cuti kerja yang tidak diambil. Senyum Media Jember dalam satu tahun memberi kesempatan 6 hari cuti kerja, setiap cuti kerja yang tidak diambil perharinya mendapatkan imbalan berupa uang yang kemudian disebut insentif. Sedangkan untuk karyawan yang melebihi 6 hari cuti kerja dalam satu tahun, maka akan tertunda kenaikan gajinya. Dua hari tidak masuk kerja sama dengan satu bulan penundaan kenaikan gaji. Artinya sistem pemberian insentifnya tidak menggunakan standar yang menantang karyawan untuk mencapainya. Hal ini terbukti pada tahun 2016 dari seluruh karyawan yang berjumlah 75 orang karyawan, jumlah karyawan yang menerima insentif tahunan sebanyak 54 karyawan sedangkan pada tahun 2017 menurun menjadi 36 karyawan yang menerima insentif. Dari data tersebut terbukti bahwa terdapat penurunan jumlah karyawan yang menerima insentif, artinya semakin banyak karyawan yang tidak menerima insentif maka semakin tinggi jumlah karyawan yang menerima penundaan gaji.

Selain itu pemberian kesempatan promosi kerja atau kenaikan jabatan bagi karyawan juga sangat minim dimana hal tersebut sering menimbulkan kejenuhan bagi karyawan karena selalu menangani bagian itu saja, tanpa ada variasi pekerjaan maupun promosi pekerjaan yang berhubungan dengan jenjang karir. Di Senyum Media *Stationery* Jember ini kesempatan promosi jabatan khususnya pada karyawan pramuniaga membutuhkan waktu yang lama. Untuk naik satu tingkat jabatan menjadi koordinator bagian, seorang pramuniaga membutuhkan waktu satu tahun bahkan lebih sesuai dengan ketentuan perusahaan. Masalah komitmen organisasi karyawan pramuniaga pada Senyum Media *Stationery* Jember yaitu karena tidak ada pekerjaan lainnya sementara karyawan memerlukan biaya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan semakin tinggi juga tingkat kinerja karyawan tersebut. Sehingga dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan Senyum Media *Stationery* Jember. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pada Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan suatu manfaat dan pengetahuan dengan membandingkan antara materi dan teori-teori yang didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

##### 2. Bagi Organisasi

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan bagi organisasi dalam menentukan langkah yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan

##### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi bagi yang membutuhkan dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah proses pendayagunaan sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses yang dimaksud melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut (Simamora dalam Sinambela, 2016:7). Manajemen memiliki tiga dimensi, yakni sumber daya, pengelolaan, dan tujuan. Pada hakikatnya, manajemen adalah pengelolaan berbagai sumber daya yang dimiliki (6M), yaitu *Man*, *Money*, *Material*, *Machine*, *Method*, dan *Market* untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan harus jelas dan terukur. Berbagai sumber daya yang ada harus direncanakan dengan baik, diorganisasikan, digerakkan, dan diawasi sehingga penggunaannya tepat sebagaimana rencana yang ditetapkan.

Menurut Bangun (2012:6) Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada peraturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi (Badriyah, 2015:15). Hal ini dikarenakan dalam mencapai tujuannya, organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistemnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Gerry Dessler (dalam Widodo, 2015:2) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas

organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya. Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, kompensasi, evaluasi kinerja, pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun (Sinambela, 2016:5).

Menurut Mangkunegara (dalam Sinambela, 2016:8) manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, berdasarkan pengertian diatas, manajemen sumber daya manusia merupakan pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset utama perusahaan yang mempunyai peran sangat dominan dalam mencapai target atau tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut melalui pemberian insentif, kompensasi, penugasan yang tepat, pengembangan, pelatihan, dan pemeliharaan, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi atau perusahaan dimana sumber daya manusia itu berada. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dan maksimal agar dapat meningkatkan kualitas dan persaingan global antar perusahaan satu dengan yang lainnya.

### 2.1.2 Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari disiplin manajemen yang menerapkan berbagai fungsi untuk diimplementasikan. Fungsi-fungsi tersebut menjadi dasar pelaksanaan proses manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Widodo (2015:8) fungsi operasional tersebut terbagi 8 (delapan), antara lain:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*Planning*) adalah proses penentuan langkah-langkah yang akan dilakukan dimasa mendatang. Fungsi perencanaan meliputi:

- a. Menganalisis pekerjaan yang ada
- b. Menyusun uraian pekerjaan
- c. Menyusun persyaratan pekerjaan
- d. Menentukan sumber-sumber penarikan sumber daya manusia

#### 2. Pengadaan (*Procrutment*)

Pengadaan (*Procrutment*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Fungsi pengadaan meliputi:

- a. Mengumumkan dan menerima surat lamaran
- b. Melakukan seleksi
- c. Melakukan orientasi dan pelatihan petugas
- d. Pengangkatan sumber daya manusia
- e. Penempatan sumber daya manusia

#### 3. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan (*Development*) adalah proses peningkatan ketrampilan teknis, teoristik, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

Fungsi pengembangan meliputi:

- a. Penilaian prestasi kerja
- b. Perencanaan karier
- c. Pendidikan dan pelatihan
- d. Pemberian tugas
- e. Mutasi dan promosi
- f. Motivasi dan disiplin kerja

#### 4. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi (*Compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikannya kepada perusahaan. Fungsi kompensasi meliputi:

- a. Penggajian dan pengupahan
- b. Pemberian tunjangan- tunjangan

- c. Pangkat dan jabatan
  - d. Pemberian penghargaan
5. Pengintegrasian (*Integration*)
- Pengintegrasian (*Integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan
6. Pemeliharaan (*Maintenance*)
- Pemeliharaan (*Maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka dapat bekerja sama sampai pensiun. Fungsi pemeliharaan meliputi:
- a. Pemeliharaan kebugaran fisik dan jiwa raga
  - b. Pemeliharaan keamanan dan keselamatan kerja
  - c. Pemberian jaminan perumahan
  - d. ‘Pemeliharaan kesehatan
  - e. Pemeliharaan kesehatan runag tangga SDM
  - f. Pemeliharaan hubungan kerja dan hak asasi SDM
7. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial
8. Pemberhentian (*Separation*)
- Pemberhentian (*Separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Dalam fungsi ini manajer SDM mengatur hak-hak para pensiun yang dapat diberikan kepada mereka yang telah berjasa besar terhadap perusahaan.

### 2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Setiap organisasi termasuk perusahaan menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam memanajementi setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Kasmir, (2016:8) meliputi:

1. Memengaruhi

Pimpinan harus mampu untuk memengaruhi seluruh karyawan untuk dapat melakukan kegiatan sesuai dengan keinginan perusahaan atau organisasi, melalui pemberian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## 2. Memotivasi

Pimpinan harus mampu untuk memberikan dorongan atau menyemangati para anggotanya agar terus bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Motivasi yang diberikan oleh pimpinan tersebut seperti pemberian perhatian, pemberian penghargaan, hingga kenaikan pangkat kepada karyawan sehingga terdorong untuk melakukan tugas dengan baik

## 3. Loyal

Pimpinan harus mampu membuat karyawan setia kepada perusahaan. Apabila karyawan setia kepada perusahaan maka karyawan akan senang dan betah bekerja di perusahaan dan tidak membongkar rahasia perusahaan kepada pihak luar. Pimpinan juga harus mampu menekan tingkat keluar masuk (*turn over*) karyawan dengan mengakomodasi seluruh kepentingan karyawan secara proposional dan proporsional

## 4. Komitmen

Pimpinan harus mampu meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Komitmen anggota dapat dilihat dari kepatuhannya terhadap segala aturan yang telah ditetapkan perusahaan

## 5. Kepuasan Kerja

Pimpinan harus mampu memberikan kepuasan kerja kepada seluruh karyawannya, sehingga karyawan akan rajin untuk terus bekerja. Kepuasan kerja karyawan sangat penting karena akan berdampak pada hal-hal lainnya, seperti motivasi kerja dan kinerja

## 6. Kinerja

Pimpinan harus mampu meningkatkan kinerja karyawan, karena adanya karyawan yang mempunyai kinerja tinggi maka perusahaan akan mampu mewujudkan tujuannya secara optimal. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemampuan, keahlian. Kepuasan kerja, dan kepemimpinan.

## 7. Kesejahteraan

Pimpinan harus mampu memberikan kesejahteraan yang lebih baik dibandingkan dengan yang diberikan perusahaan lain, sehingga motivasi, komitmen, loyalitas, kepuasan kerja dan kinerja juga terus meningkat. Artinya bahwa karyawan yang kesejahteraannya layak, wajar dan lebih baik dari perusahaan lain maka akan memberikan keuntungan lebih.

### 2.1.4 Pengertian Kepuasan kerja

Kepuasan kerja pegawai atau karyawan merupakan fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja pegawai atau karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Begitu sebaliknya, apabila seseorang pegawai atau karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaannya maka karyawan akan bereaksi dengan berbagai cara, antara lain, menurunkan kinerjanya, berkurangnya komitmen pada organisasi atau perusahaan, sering absen, mogok kerja, bahkan pindah untuk mencari pekerjaan lain. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan imbalan yang disediakan pekerjaan.

Robert Kreitner dan Angelo Kinicki (2014:169) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini secara tidak langsung menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah sebuah konsep kesatuan. Namun, seseorang bisa merasa cukup puas dengan salah satu aspek pekerjaannya dan merasa kurang puas dengan satu atau beberapa aspek lainnya. Menurut Robbins (dalam Widodo, 2015:170) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja mencerminkan tingkatan dimana seseorang menyukai pekerjaannya.

Siagian (dalam Widodo 2015:170) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Banyak faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang. Apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi atau bertindak, terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yang bersangkutan akan merasa puas. Sedangkan Wether & Davis (dalam Badriyah, 2015:228) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu perasaan senang atau tidak senang dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya.

Mangkunegara (dalam Sinambela, 2016:302), kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Menurut Steve M. Jex (dalam sinambela, 2016:302) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan, kepuasan kerja melulu berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan aspek perilaku. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan.

Berdasarkan berbagai definisi yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan positif maupun negatif seseorang karyawan terhadap pekerjaannya yang dihasilkan dari kerja kerasnya sendiri yang didukung oleh hal-hal dari luar dirinya, seperti kondisi lingkungan kerja, rekan kerja, supervisor, sistem penggajian dan kerja itu sendiri. Seorang karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya maka akan berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan tugasnya dengan kemampuan yang dimilikinya. Maka hasil kerjanya akan meningkat secara optimal dan komitmen terhadap organisasi atau perusahaan akan semakin kuat.

### 2.1.5 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (dalam Widodo, 2015:171) menyatakan bahwa teori kepuasan terdiri dari enam, yaitu :

1. Teori keseimbangan (*Equity Theory*), menurut teori ini puas atau tidak puasnya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *input-outcome* karyawan lain. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (*equity*), maka karyawan tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila tidak seimbang (*inequity*) dapat menimbulkan dua kemungkinan, yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya dan sebaliknya, ketidakseimbangan yang menguntungkan karyawan lain yang menjadi pembanding.
2. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*), menurut teori ini apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar dari apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah dari apa yang diharapkan, akan menyebabkan karyawan tidak puas.
3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Multtilment Theory*), menurut teori ini kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan karyawan terpenuhi, makin puas pula karyawan tersebut. Begitu pula sebaliknya, apabila kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, karyawan itu akan merasa tidak puas.
4. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Theory*), menurut teori ini kepuasan kerja bukan hanya bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi karyawan sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok oleh para karyawan yang dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh karyawan dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.
5. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theori*) dari Herzberg, teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu pemeliharaan dan pemotivasian. Ketidakpuasan

dihubungkan dengan kondisi sekitar pekerjaan dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor yang mencegah reaksi negatif dinamakan sebagai pemeliharaan. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan.

6. Teori pengharapan (*Expectancy Theory*), menurut teori ini semakin besar kesesuaian antara harapan dan kenyataan maka semakin puas seseorang, begitupun sebaliknya.

#### 2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan ataupun sebaliknya. Menurut Gilmer (dalam Sutrisno, 2009:77) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu:

1. Kesempatan untuk maju. Kepuasan kerja ditentukan oleh ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja
2. Keamanan kerja. Keadaan yang aman dilingkungan kerja sangat memengaruhi perasaan karyawan selama bekerja, faktor ini merupakan sebagai faktor penunjang kepuasan kerja bagi karyawan.
3. Gaji. Faktor gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang para karyawan mengekspresikan kepuasan kerja dengan gaji yang diperolehnya
4. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil kepada para karyawannya.
5. Pengawasan. Faktor ini berkaitan dengan sikap supervisor terhadap para karyawan
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu para karyawan

7. Kondisi kerja. Dalam hal ini termasuk kondisi tempat kerja, ventilasi, cahaya, kantin, dan tempat parkir
8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Faktor ini merupakan salah satu sikap yang sangat sulit untuk digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas tidaknya karyawan dalam bekerja
9. Komunikasi. Adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat serta prestasi para karyawannya sangat menunjang dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan
10. Fasilitas, dalam hal ini fasilitas rumah sakit, cuti, dan dana pensiun.

#### 2.1.7 Indikator Kepuasan Kerja

Pada umumnya tingkat kepuasan kerja setiap individu dalam perusahaan sangatlah berbeda antara satu dengan yang lainnya. Kepuasan kerja tergantung pada apa yang diharapkan dengan apa yang diterima oleh karyawan. Kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja seorang karyawan dapat diketahui melalui indikator-indikator kepuasan kerja. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja, rekan kerja dan interaksinya. Menurut Widodo (2015:181) indikator-indikator untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan adalah sebagai berikut:

##### 1. Isi pekerjaan

Isi pekerjaan dalam hal ini adalah setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar atau tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan (Widodo, 2015:176).

##### 2. Supervisi

Supervisi adalah dukungan yang diberikan oleh badan usaha terhadap pekerjanya (Sinambela, 2016:327).

##### 3. Organisasi dan manajemen

Organisasi dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil (Sinambela, 2016:308)

#### 4. Kesempatan untuk maju

Kesempatan untuk maju dalam hal ini adalah berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja (Gilmer dalam Sutrisno, 2009:77)

#### 5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti insentif

Gaji atau upah adalah faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak (Widodo, 2015:177). Sedangkan insentif adalah pemberian tambahan upah untuk menghargai dan menambah motivasi karyawan berkat kerja atau kinerjanya yang berhasil (Widodo, 2015:167).

#### 6. Rekan kerja

Rekan kerja adalah faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya (Widodo, 2015:177).

#### 7. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan adalah keadaan tempat kerja dimana pegawai melakukan pekerjaannya (Sinambela, 2016:327)

Sesuai dengan kondisi Senyum Media *Stationery* Jember. Maka pada penelitian ini peneliti menggunakan isi pekerjaan, supervisi, kesempatan untuk maju, gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti insentif, rekan kerja, dan kondisi pekerjaan sebagai indikator kepuasan kerja.

#### 2.1.8 Pengertian Komitmen Organisasi

Berhasil tidaknya suatu organisasi atau perusahaan dapat dilihat dari keberhasilan perusahaan tersebut dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan aset utama yang mempunyai peran penting bagi setiap organisasi untuk mencapai tujuan dalam hal ini adalah karyawan. Karyawan berhak untuk mencapai seluruh impiannya sesuai dengan keinginannya. Organisasi yang baik adalah organisasi yang dapat membantu karyawan mewujudkan semua impiannya. Kunci untuk mendapatkan

komitmen organisasi adalah dengan cara mewujudkan keinginan para karyawan. Misalnya, mengadakan pelatihan untuk memperluas ketrampilan dan pengetahuan dalam memecahkan masalah ditempat kerja, mendapat perlakuan yang adil, dan mendukung karier karyawan untuk jangka panjang seperti meningkatkan pengetahuan karyawan melalui pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi merupakan cara untuk membangun komitmen organisasi terhadap organisasi.

Robbins (dalam Suparyadi, 2015:451) menyatakan komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana karyawan memihak kepada organisasi dan tujuan-tujuannya serta berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Hal ini merupakan sikap kerja yang penting karena seorang karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi diharapkan mampu bersedia bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Luthans (dalam Suparyadi, 2015:452) yang menyatakan komitmen organisasi merupakan: (1) keinginan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi dalam suatu kelompok, (2) kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, (3) suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Mathis & Jackson (dalam Suparyadi, 2015:452) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Hal tersebut berarti karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi tempat mereka bekerja menganggap bahwa kepentingan organisasi dan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya menjadi kepentingan individu serta selalu bersikap loyal pada organisasi untuk kemajuan organisasi.

Berdasarkan berbagai definisi yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya, memiliki keinginan tinggi untuk bekerja, berkorban untuk perusahaan, tidak meninggalkan perusahaan tempat bekerjanya, dan menganggap bahwa permasalahan perusahaan juga menjadi permasalahan dirinya.

### 2.1.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja merupakan upaya karyawan secara individu dalam melibatkan dirinya ke dalam perusahaan. Komitmen yang dimiliki karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya komitmen karyawan pada organisasi dimana mereka berada berasal dari faktor personal, internal, dan eksternal organisasi. Menurut Suparyadi (2015:454) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor Personal

Faktor personal merupakan karakteristik yang dimiliki oleh individu anggota organisasi, seperti nilai-nilai yang dianut, kompetensi yang dimiliki, motivasi untuk menjadi anggota organisasi, dan pengalaman kerja.

#### 2. Faktor internal organisasi

Faktor internal organisasi merupakan faktor yang berasal dari dalam organisasi, seperti ganjaran, pemimpin, rekan kerja, dan kebijakan organisasi. Ganjaran yang diberikan oleh organisasi berupa gaji, promosi, dan pekerjaan yang menantang. Sedangkan pemimpin dalam hal ini berhubungan dengan gaya kepemimpinan. Pemimpin yang bersedia memahami dan membantu karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh karyawan akan memberikan rasa aman kepada diri karyawan sehingga memberi peluang karyawan untuk bertahan dengan waktu yang lama dalam organisasi. Demikian juga dengan rekan kerja, apabila didalam dunia kerja memiliki rekan kerja yang ramah dan bersedia untuk diajak bekerja sama makan akan menjadi peluang bagi karyawan untuk bertahan lebih lama dalam organisasi karena merasa menemukan rekan kerja yang cocok. Kebijakan organisasi dalam hal ini berupa sistem perekrutan karyawan dan peluang untuk berkembang atau maju untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi. Hal ini dapat mendorong karyawan untuk bertahan lebih lama lagi dalam organisasi.

#### 3. Faktor Eksternal Organisasi

Faktor eksternal organisasi merupakan faktor komitmen organisasi yang berasal dari luar organisasi. Faktor ini berupa kebutuhan manusia semakin meningkat yang dipengaruhi oleh faktor bertambahnya usia, bertambahnya anggota keluarga, lingkungan, dan kemajuan teknologi. Adanya peningkatan kebutuhan tersebut membuat karyawan berfikir apakah pendapatannya sekarang ini dapat memenuhi atau tidak. Apabila internal organisasi dapat memenuhi seluruh kebutuhan anggota tersebut maka sangat memungkinkan anggota atau karyawan akan bertahan dalam organisasi. Sebaliknya, apabila internal organisasi saat ini tidak mampu memenuhi seluruh kebutuhan anggota dan terdapat organisasi lain yang mampu memenuhi seluruh kebutuhannya maka sangat dimungkinkan karyawan tersebut akan keluar dari pekerjaannya dan pindah kerja di organisasi atau perusahaan lain.

#### 2.1.10 Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan sikap dan perilaku karyawan terhadap organisasi yang mempunyai tekad kuat untuk mengabdikan pada organisasi. Bagi karyawan tujuan organisasi merupakan hal yang sangat penting. Semakin kuat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan maka semakin kuat pula tekad karyawan tersebut berusaha meningkatkan kinerjanya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Menurut Meyer dan Allen (dalam Suparyadi, 2015:453) untuk mengukur tingkat komitmen karyawan terdapat tiga dimensi komitmen organisasi, yaitu sebagai berikut;

##### 1. Komitmen afektif

Komitmen afektif adalah tingkat keterikatan anggota secara psikologis pada organisasi berdasarkan seberapa baik perasaan mengenai organisasi. Komitmen ini muncul dan berkembang oleh dorongan adanya kenyamanan, keamanan, dan manfaat lain yang dirasakan dalam organisasi yang tidak diperolehnya dari organisasi lain. Anggota yang memiliki komitmen afektif tinggi cenderung tetap bertahan berada di organisasinya sekarang sampai tidak diperlukan lagi oleh organisasi karena usia atau pensiun.

##### 2. Komitmen normatif

Komitmen normatif adalah tingkat keterikatan anggota secara psikologis pada organisasi karena adanya kewajiban moral untuk memelihara hubungan dengan organisasi yaitu bahwa anggota organisasi memiliki kewajiban untuk melakukan upaya-upaya tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya karena mereka telah menerima imbalan dari organisasi. Anggota dengan komitmen normatif yang tinggi memiliki kecenderungan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi.

### 3. Komitmen berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan adalah tingkat keterikatan anggota secara psikologis pada organisasi karena biaya yang mereka tanggung sebagai konsekuensi apabila keluar dari organisasi. Hal ini didasarkan pada persepsi karyawan atas kerugian yang akan diperolehnya apabila ia keluar dari organisasi. Dengan kata lain, karyawan tersebut bertahan pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan dan keuntungan lain atau belum menemukan pekerjaan lain.

#### 2.1.11 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan keberhasilan suatu perusahaan dapat ditentukan dari kinerja yang dimiliki oleh karyawannya. Kinerja perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya. Artinya karyawan mempunyai peran penting dalam perusahaan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Mangkunegara (2007:9) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Nawawi (dalam Widodo, 2015:131) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. Menurut Simanjutak (dalam Widodo, 2015:131), kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Stephen

Robbins (dalam Sinambela, 2016:480) mendefinisikan kinerja sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang ditetapkan bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono dalam Sinambela, 2016:481).

Dari berbagai konsep kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkat seberapa jauh kemampuan seorang individu atau lembaga dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai keberhasilan atau tujuan perusahaan yang telah ditetapkan bersama. Berhasil tidaknya kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kinerja karyawan baik secara individu maupun secara kelompok. Apabila kinerja karyawan baik maka secara otomatis kinerja perusahaan juga akan baik.

#### 2.1.12 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain sebagai berikut:

##### 1. Faktor Kinerja Menurut Mangkunegara

Mangkunegara (2007) mengungkapkan faktor penentu kinerja karyawan dibagi menjadi dua yaitu:

###### a. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi

###### b. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

## 2. Faktor Kinerja Menurut Sedarmayanti

Menurut Sedarmayanti dalam Widodo (2015:133) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- a. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
- b. Pendidikan
- c. Keterampilan.
- d. Manajemen kepemimpinan
- e. Tingkat penghasilan
- f. Gaji dan kesehatan
- g. Jaminan sosial
- h. Iklim kerja
- i. Sarana dan prasarana
- j. Teknologi
- k. Kesempatan berprestasi

### 2.1.13 Indikator kinerja

Indikator yang digunakan dalam variabel kinerja menurut Bangun (2012:234) yaitu:

1. Jumlah pekerjaan, menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Jumlah pekerjaan tertentu membutuhkan jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap karyawan dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan, setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang

dituntut suatu pekerjaan tertentu. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan waktu, setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan dengan pekerjaan lainnya
4. Kehadiran, suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya
5. Kemampuan kerjasama, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan.

## 2.2 Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 2.2.1 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Senyum Media *Stationery Jember*

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Hal ini dikarenakan jika seseorang itu merasa puas dengan pekerjaannya maka secara otomatis karyawan itu akan menyukai pekerjaannya dan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dari rasa suka tersebut akan timbul loyalitas sehingga karyawan akan berbuat apapun untuk kemajuan organisasi dengan demikian kinerjanya akan meningkat. Menurut Sinambela (2016:301) kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Artinya seseorang yang merasa puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerjanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chadek Novi Charisma Dewi, I Wayan Bagia, dan Gede Putu Agus Jana Susila (2014) menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

kinerja karyawan. Sehingga apabila kepuasan kerja karyawan tinggi maka kinerja karyawan juga akan tinggi pula.

### 2.2.2 Hubungan Komitmen Organisasi Dengan Kinerja Karyawan Senyum Media *Stationery* Jember

Menurut Robbins (dalam Suparyadi, 2015:451) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sikap seperti itu dapat dijadikan alasan seberapa kuat seorang karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada organisasinya. Karyawan yang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi lebih termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi, bekerja lebih giat dan menghasilkan prestasi yang lebih baik. Pada dasarnya karyawan yang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan kinerja yang baik pula kepada organisasi dimana karyawan bekerja. Menurut Luthans (2006) hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Saryanto dan Dheasey Amboningtyas (2017) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi mampu menunjukkan kinerja yang optimal sehingga mampu berkontribusi yang baik kepada organisasi.

### 2.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dengan Kinerja Karyawan Senyum Media *Stationery* Jember

Antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terdapat suatu korelasi yang pada umumnya bersifat searah atau positif, yaitu apabila seorang karyawan puas dengan pekerjaannya, biasanya karyawan akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi dimana karyawan bekerja (Supariyadi, 2015:451). Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karena pada dasarnya apabila seorang karyawan merasa puas dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi mereka akan berkontribusi baik secara maksimal dan memberikan loyalitas yang tinggi kepada organisasi yang mempekerjakannya. Hasil penelitian Muhammad Fauzi, Moch Mukeri Warso, dan Andi Tri Haryono (2016)

menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadikan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.	H. Edy Sutrisno (2010)	Budaya organisasi (X1), Stres Kerja (X2), Komitmen (X3), Kinerja Karyawan (Y1)	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil menunjukkan bahwa Budaya organisasi (X1) secara signifikan mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y). Stres Kerja (X2) secara signifikan mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y). Komitmen (X3) secara signifikan mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y).
2.	Suwardi dan Joko Utomo (2011)	Motivasi Kerja (X1), Kepuasan Kerja (X2), Komitmen Organisasional (X3) Kinerja Pegawai (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Secara signifikan Motivasi Kerja (X1) dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai (Y). Kepuasan Kerja (X2) secara signifikan mempengaruhi Kinerja Pegawai (Y). Komitmen Organisasional (X3) secara signifikan mempengaruhi Kinerja Pegawai (Y1).
3.	Iva Chandraningtyas 1, M.AI Musadieq, dan Hamidah Nayati	Kepuasan Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y),	Analisis Jalur atau Path Analysis	Hasil menunjukkan Kepuasan Kerja (X1) secara signifikan mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y). Motivasi Kerja (X2) secara signifikan mempengaruhi Kinerja

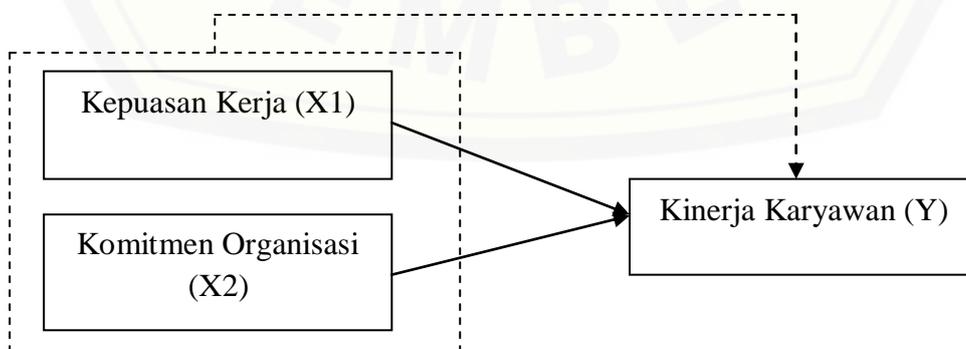
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
	Utami (2012)	Komitmen		Pegawai (Y). Secara signifikan Kepuasan Kerja (X1) dapat mempengaruhi Komitmen Organisasional (Z).
4.	Sony Bagus Purwanto (2013)	Komunikasi (X1), motivasi (X2), kepuasan kerja (X3), kinerja karyawan (Y)	Analisis Jalur atau Path Analysis	Komunikasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Motivasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Kepuasan kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
5.	Chadek Novi Charisma Dewi, I Wayan Bagia, dan Gede Putu Agus Jana Susila (2014)	Stres kerja (X1), kepuasan kerja (X2), kinerja karyawan (Y)	Analisis Jalur atau Path Analysis	Hasil menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja (X1) dengan kepuasan kerja karyawan (X2). Ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y). Ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja karyawan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y).
6.	Muhammad Fauzi, Moch Mukeri Warso, Andi Tri Haryono (2016)	Budaya Organisasi (X1), Kepuasan Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y), Komitmen Organisasi (Z).	Analisis Regresi Linier Berganda	Budaya organisasi (X1) secara signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Z). Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Z). Kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Komitmen Organisasi (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Secara signifikan

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
				terdapat pengaruh antara antara budaya organisasi (X1), kepuasan kerja (X2) dan komitmen organisasi (Z) bersama-sama terhadap kinerja karyawan (Y)
7.	Saryanto dan Dheasey Amboningtyas (2017)	Rotasi Kerja (X1), Stres Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X3), Komitmen Organisasi (X4), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil menunjukkan bahwa rotasi kerja (X1) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Stress kerja (X2) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Kepuasan Kerja (X3) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Komitmen Organisasi (X4) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Sumber: Data diolah dari berbagai sumber (2017)

### 2.4 Model Analisis

Model Analisis yang diajukan dalam penelitian ini diambil berdasarkan hasil telaah pustaka dan penelitian terdahulu. Penelitian ini akan menganalisis variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan Senyum Media *Stationery* Jember. Adapun Model Analisis penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Analisis Penelitian

Keterangan:

1. Simbol garis lurus ( — ):
  - a. Pengaruh parsial antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
  - b. Pengaruh parsial antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan
2. Simbol garis putus ( ---- ):

Pengaruh simultan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Suatu hipotesis akan diterima jika data yang dikumpulkan mendukung persyaratan. Hipotesis merupakan suatu anggapan dasar yang masih harus diuji kebenarannya (Sugiyono, 2016:70). Hipotesis penelitian pada penelitian ini adalah:

$H_{01}$  : tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember

$H_{a1}$  : terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember

$H_{02}$  : tidak terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember

$H_{a2}$  : terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember

$H_{03}$  : tidak terdapat pengaruh simultan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember

$H_{a3}$  : terdapat pengaruh simultan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember

## BAB 3 METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif, analisis data menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2008:7) “pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada angka atau data kualitatif yang diangkakan”. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka-angka dengan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data dari responden dan melakukan analisis data untuk menguji hipotesis dan memperoleh kesimpulan. Penelitian ini difokuskan untuk mencari pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember.

### 3.2 Populasi Dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:90). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember yang berjumlah 35 karyawan dengan karakteristik atau kriteria pengambilan populasi yaitu karyawan pramuniaga tetap yang memiliki masa kerja 1 tahun atau lebih. Alasan penentuan karakteristik populasi ini dikarenakan agar informasi yang diperoleh akurat, sehingga memilih karyawan pramuniaga yang memiliki masa kerja minimal satu tahun sebagai populasi penelitian. Dibawah ini disajikan tabel data masa kerja karyawan pramuniaga Senyum media *Stationery* Jember tahun 2017.

Tabel 3.1 Data Masa Kerja Karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember Tahun 2017

<b>Masa Kerja</b>	<b>Jumlah</b>
< 1 tahun	7 orang
1 – 3 tahun	9 orang
4 – 6 tahun	8 orang
7 – 9 tahun	5 orang
10 – 12 tahun	3 orang
13 – 15 tahun	2 orang
16 – 18 tahun	1 orang
<b>Jumlah</b>	<b>35 orang</b>

Sumber: Senyum Media *Stationery* Jember 2017

Berdasarkan tabel 3.1 diatas jumlah karyawan pramuniaga yang memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 7 orang sedangkan karyawan yang memiliki masa kerja 1 tahun atau lebih sebanyak 28 karyawan. Sehingga sesuai dengan karakteristik yang sudah ditentukan maka populasi pada penelitian ini sebanyak 28 karyawan pramuniaga dengan masa kerja 1 tahun atau lebih.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti. Penentuan ukuran sampel mengacu pada pendapat Arikunto (2011:112) yang menyatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya apabila subjeknya besar diatas seratus dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”. Jumlah karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember yang memiliki masa kerja 1 tahun atau lebih adalah sebanyak 28 karyawan. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel (*sampling*) jenuh. Teknik *sampling* jenuh/sensus adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016:96). Dengan metode pengambilan sampel ini diharapkan hasilnya dapat lebih mendekati nilai sesungguhnya dan diharapkan dapat memperkecil pula terjadinya kesalahan/penyimpangan terhadap nilai populasi.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*), yang diperoleh dari skor-skor jawaban responden pada kuesioner yang diberikan kepada seluruh karyawan Senyum Media *Stationery* di Jalan Kalimantan No.7 Jember yang terkait dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dalam perusahaan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam. Sumber data tersebut adalah sebagai berikut;

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari objek penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian. Data primer khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian atau berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini berupa profil perusahaan, hasil wawancara dengan karyawan Senyum Media *Stationery* di Jalan Kalimantan No.7 Jember dan hasil pengisian kuesioner yang disebarkan kepada karyawan yang terkait dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan karyawan Senyum Media *Stationery* di Jalan Kalimantan No.7 Jember

#### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, data ini diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- a. Melalui pustaka teori, yaitu dari buku-buku yang ada kaitannya dengan variabel penelitian, dan masalah yang diteliti.
- b. Melalui pustaka hasil penelitian, yaitu skripsi, tesis, artikel jurnal, internet, dan dokumentasi pada Senyum Media *Stationery* Jember seperti: sejarah perusahaan, profil perusahaan, jumlah karyawan, struktur perusahaan, data absensi, dan lain-lain.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2016:145) observasi adalah suatu proses kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berhubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data awal dari perusahaan tentang hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

#### 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report* atau keyakinan pribadi. Wawancara dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) (Sugiyono, 2016:137).

#### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016:142). Kuesioner dilakukan untuk memperoleh pernyataan responden atas variabel yang terkait dengan penelitian, dalam penelitian ini terkait dengan variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan.

#### 4. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah pengumpulan data dengan mempelajari literatur yang ada hubungannya dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dengan membaca dan mempelajari buku-buku, artikel, majalah, serta jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menegnai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Senyum Media *Stationery* Jember yang terdiri dari dua macam variabel yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Definisi operasioanl variabel dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)

Variabel Independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. dalam bahasa indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2016:39). Pada penelitian ini variabel independen (bebas) antara lain:

##### a. Kepuasan Kerja ( $X_1$ )

Kepuasan kerja merupakan sikap dan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh tiap-tiap karyawan terhadap pekerjaannya di Senyum Media *Stationery* Jember yang berhubungan dengan kondisi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan supervisi. Indikator kepuasan kerja dalam penelitian ini meliputi:

##### 1) Isi pekerjaan

Isi pekerjaan dalam penelitian ini menunjukkan pekerjaan karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember sesuai dengan keahliannya dan keahlian yang sesuai dengan bidang pekerjaannya dapat meningkatkan kepuasan kerja

##### 2) Supervisi

Supervisi dalam penelitian ini yaitu berhubungan dengan sikap supervisi terhadap para karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* berupa dukungan moril yang diberikan kepada karyawan dan memberikan solusi apabila ada kendala dalam pekerjaan

3) Kesempatan untuk maju

Kesempatan untuk maju yaitu berhubungan dengan ketentuan perusahaan *Senyum Media Stationery* untuk memberikan kesempatan yang sama terhadap karyawan mengenai kenaikan posisi jabatan yang lebih tinggi kepada karyawan dan peluang kenaikan jabatan atau promosi jabatan tersebut diberikan kepada karyawan sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan perusahaan

4) Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti insentif

Gaji adalah upah yang diterima oleh karyawan pramuniaga *Senyum Media Stationery Jember* sebagai timbal balik dari pelaksanaan kerja. Insentif adalah tambahan penghasilan yang berupa uang yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan jerih payah karyawan *Senyum Media Stationery Jember*.

5) Rekan kerja

Rekan kerja adalah berhubungan dengan hubungan kerjasama yang saling membantu rekan kerja dan dapat saling mendukung dalam bekerja.

6) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan adalah berhubungan dengan kondisi pekerjaan yang aman dan kelengkapan fasilitas kerja di *Senyum Media Stationery Jember*

b. Komitmen Organisasi ( $X_2$ )

Komitmen organisasi merupakan keterikatan karyawan *Senyum Media Stationery Jember* terhadap pekerjaannya dan memiliki keinginan tinggi untuk bekerja, berkorban untuk perusahaan, dan tidak meninggalkan *Senyum Media Stationery Jember*. Adapun indikator komitmen organisasi pada penelitian ini terdapat tiga dimensi komitmen organisasi, yaitu sebagai berikut:

1) Komitmen afektif

Komitmen afektif yaitu keterikatan emosional karyawan *Senyum Media Stationery Jember* berupa perasaan nyaman menjadi bagian *Senyum Media Stationery Jember* dan berkomitmen menjadi bagian dari perusahaan tersebut

2) Komitmen normatif

Komitmen normatif yaitu kewajiban moral karyawan terhadap Senyum Media *Stationery* Jember karena berkewajiban melaksanakan pekerjaannya dan berupaya memberikan yang terbaik kepada Senyum Media *Stationery* Jember

3) Komitmen berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan yaitu komitmen karyawan yang didasarkan pada pertimbangan berat untuk meninggalkan Senyum Media *Stationery* Jember karena membutuhkan gaji sebagai pemenuhan kebutuhan hidup dan tetap bertahan karena belum menemukan pekerjaan lain

2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:40). Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah:

a. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan Senyum Media *Stationery* Jember sesuai dengan tanggungjawab masing-masing karyawan yang sudah diberikan kepadanya. Indikator kinerja karyawan dalam penelitian ini berdasarkan yaitu:

1) Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan adalah yang menunjukkan kemampuan kerja karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember dilihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Kuantitas (jumlah) pekerjaan dapat ditunjukkan dalam bentuk jumlah unit pekerjaan atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Baik yang sesuai dengan target yang telah ditentukan maupun yang melampaui target dan hasil kerja sesuai aturan perusahaan.

## 2) Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan menunjukkan hasil kerja karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember sesuai standar yang ditetapkan yang dikerjakan dengan teliti dan dapat melayani konsumen baik.

## 3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu menunjukkan bahwa karyawan Senyum Media *Stationery* Jember dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai standar yang ditetapkan dan datang tepat waktu sesuai aturan perusahaan.

## 4) Kehadiran

Kehadiran menunjukkan bahwa jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember dalam mengerjakan sesuai waktu yang telah ditentukan dan kehadiran karyawan menentukan kinerja karyawan

## 5) Kemampuan kerjasama

Kemampuan kerjasama adalah kemampuan yang menunjukkan bahwa karyawan pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember mampu dalam memberikan solusi kepada rekan kerja dan memiliki hubungan baik sesama rekan kerja

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian (a)	Indikator (b)	Item (c)
Kepuasan Kerja ( $X_1$ )	a. Isi pekerjaan	1) Tingkat kesesuaian pekerjaan karyawan dengan keahlian bidang pengetahuan kerja
		2) Keahlian yang sesuai dengan bidang pekerjaan meningkatkan kepuasan kerja
	b. Supervisi	1) Sikap atasan atau supervisi kepada karyawan berupa dukungan moril
		2) Supervisi memberikan

(a)	(b)	(c)
		solusi kepada karyawan apabila terdapat kendala kerja
	c. Kesempatan untuk maju (promosi jabatan)	1) Perusahaan memberikan kesempatan yang sama terhadap kenaikan jabatan kepada karyawan 2) Promosi jabatan diberikan kepada karyawan sesuai dengan syarat perusahaan
	d. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya	1) Kesesuaian penghasilan dengan hasil kerja yang dilakukan 2) Kesesuaian pemberian insentif dengan kinerja karyawan
	e. Rekan kerja	1) Hubungan kerja sama yang saling membantu dengan rekan kerja 2) Rekan kerja yang saling mendukung
	f. Kondisi Pekerjaan	1) Kondisi pekerjaan yang aman 2) Tingkat kelengkapan fasilitas kerja
Komitmen Organisasi ( $X_2$ )	a. Komitmen afektif	1) Tingkat rasa nyaman terhadap perusahaan 2) Berkomitmen tetap bertahan menjadi bagian perusahaan
	b. Komitmen normatif	1) Kewajiban moral untuk melaksanakan pekerjaan 2) Berupaya memberikan yang terbaik untuk perusahaan
	c. Komitmen kontinuan	1) tetap berada dalam organisasi karena kebutuhan hidup 2) tetap bertahan dalam organisasi karena belum menemukan pekerjaan baru

(a)	(b)	(c)
Kinerja Karyawan (Y)	a. Jumlah pekerjaan	1) Mampu melaksanakan tugas yang telah ditentukan 2) Hasil kerja sesuai dengan aturan perusahaan
	b. Kualitas pekerjaan	1) Teliti saat bekerja 2) Mampu melayani konsumen dengan baik
	c. Ketepatan waktu	1) Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu 2) Datang tepat waktu
	d. Kehadiran	1) Jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakan sesuai waktu yang telah ditentukan 2) Kehadiran karyawan menentukan kinerja karyawan
	e. Kemampuan kerja sama	1) Mampu memberikan solusi kepada rekan kerja 3) Memiliki hubungan baik dengan karyawan

Sumber: data diolah dari berbagai sumber (2017)

### 3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:107) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator penelitian. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang telah dimodifikasi dari 5 kategori jawaban menjadi 4 kategori jawaban. Jawaban setiap

item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dalam hal ini responden diberi pernyataan atau pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Pengukuran variabel kepuasan kerja (X1), komitmen organisasi (X2), dan kinerja karyawan (Y) diukur menggunakan kriteria skor jawaban sebagai berikut:

1. Responden yang memberikan jawaban Sangat Benar (SB) diberi skor 4, yang berarti bahwa pengaruh sangat positif
2. Responden yang memberikan jawaban Benar (B) diberi skor 3, yang berarti bahwa pengaruh positif
3. Responden yang memberikan jawaban Tidak Benar (TB) diberi skor 2, yang berarti bahwa pengaruh negatif
4. Responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Benar (STB) diberi skor 1, yang berarti bahwa pengaruh sangat negatif

Menurut Hadi (1991:20) skala Likert dapat dimodifikasi dari 5 kategori jawaban menjadi 4 kategori jawaban dengan menghilangkan kategori jawaban yang ditengah atau keragu-raguan dengan alasan sebagai berikut:

- a. Kategori ditengah memiliki arti ganda. Artinya belum dapat memutuskan sesuatu atau memberi jawaban, atau bahkan ragu-ragu
- b. Tersedianya jawaban ditengah akan menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, kearah setuju atau tidak setuju
- c. Maksud kategori menjadi 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan jawaban responden kearah setuju atau tidak setuju. Jika disediakan 5 jawaban, akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat diperoleh dari para responden.

### **3.7 Uji Instrumen Data**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Arikunto

(2013:135) menyatakan bahwa sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang diinginkan dan mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pada penelitian ini digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Kriteria pengujiannya adalah apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka instrumen tidak valid sedangkan apabila  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$  instrumen valid (Ghozali, 2017:47). Nilai  $r$  hitung dapat diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- $r$  = koefisien korelasi
- $x$  = nilai indikator
- $y$  = nilai total
- $n$  = jumlah sampel

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan memberikan hasil yang sama jika dilakukan kembali pada objek yang sama. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya, menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap objek yang sama (Prayitno, 2010:97). Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas alat ukur yang digunakan yaitu menggunakan rumus perhitungan *Cronbach Alpha*. Berikut rumusnya:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Keterangan:

- $\alpha$  = koefisien reliabilitas
- $r$  = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

$k$  = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Apabila variabel yang diteliti mempunyai nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ )  $< 60\%$  (0,60) maka variabel dikatakan tidak reliabel, dan sebaliknya jika nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ )  $> 60\%$  (0,60) maka variabel dikatakan reliabel.

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari: uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Keseluruhan uji asumsi klasik diproses dengan menggunakan program SPSS v.17 *for windows*.

#### 3.8.1 Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2013:110) tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel, baik variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dengan menggunakan *kolmogrov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogrov-smirnov test* sebagai berikut;

1. Jika signifikansi  $> 0.05$  maka data tersebut mempunyai distribusi normal
2. Jika signifikansi  $< 0.05$  maka data tersebut tidak mempunyai distribusi normal

#### 3.8.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013:91) uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas/variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara variabel bebasnya sama dengan nol. Untuk mengukur ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai nilai

*Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factors* (VIF) dari masing masing variabel. Jika nilai TOL < 0,10 atau TOL > 10 dan nilai VIF>10 maka terjadi gejala multikolinearitas dan sebaliknya.

### 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai varians yang sama atau tidak. Jika mempunyai varians yang sama, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas, sedangkan jika mempunyai varians yang tidak sama maka terdapat heteroskedastisitas (Sugiyono dan Susanto, 2015:336). Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan uji *spearman rho*. Menurut Prayitno (2010:81), pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *spearman rho* dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas. Suatu model menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikan > 0.05. penelitian yang baik adalah penelitian yang tidak terjadi adanya gejala heteroskedastisitas.

## 3.9 Metode Analisis Data

### 3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut *independent variabel* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *dependent variabel* (variabel terikat). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat satu variabel terikat, maka disebut regresi sederhana, sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut persamaan regresi berganda. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ) dan kinerja karyawan (Y) Senyum Media *Stationery* digunakan analisis regresi linear berganda sebagai berikut (Ghozali, 2013:277):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = variabel kinerja karyawan (variabel terikat)  
a = konstanta  
b<sub>1</sub> = koefisien regresi variabel kepuasan kerja  
b<sub>2</sub> = koefisien regresi variabel komitmen organisasi  
X<sub>1</sub> = kepuasan kerja  
X<sub>2</sub> = komitmen organisasi  
e = faktor gangguan

### 3.10 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah:

#### 3.10.1 Uji t (parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98). Pengujian hipotesis t (uji-t) digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan dari pengaruh kepuasan kerja (X<sub>1</sub>), komitmen organisasi (X<sub>2</sub>) dan kinerja (Y) karyawan Senyum Media *Stationery* Jember. Menurut Ghozali (2013:95) rumus uji t adalah:

$$t = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

Keterangan:

- t = testsignifikasi dengan angka korelasi  
b<sub>i</sub> = koefisien regresi  
Se(b<sub>i</sub>) = *standard error* dari koefisien korelasi

Kriteria pengujian:

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima)
2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak)
3. Menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05)

### 3.10.2 Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:96). Pada penelitian ini uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ) dan kinerja karyawan (Y). Rumus yang digunakan adalah:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{1-R^2/(n-k)}$$

Keterangan:

- F = pengujian secara simultan  
R<sup>2</sup> = koefisien determinan  
k = banyaknya variabel  
n = banyaknya sampel

Kriteria pengujian:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan atau bersama berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima)
2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan atau bersama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak)
3. Menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05)

### 3.10.3 Uji $R^2$ (Koefisien Determinan)

Prayitno (2010:66) Uji determinasi adalah analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas yang hubungannya semakin dekat dengan variabel terikat. Rumus Uji  $R^2$  yang digunakan adalah:

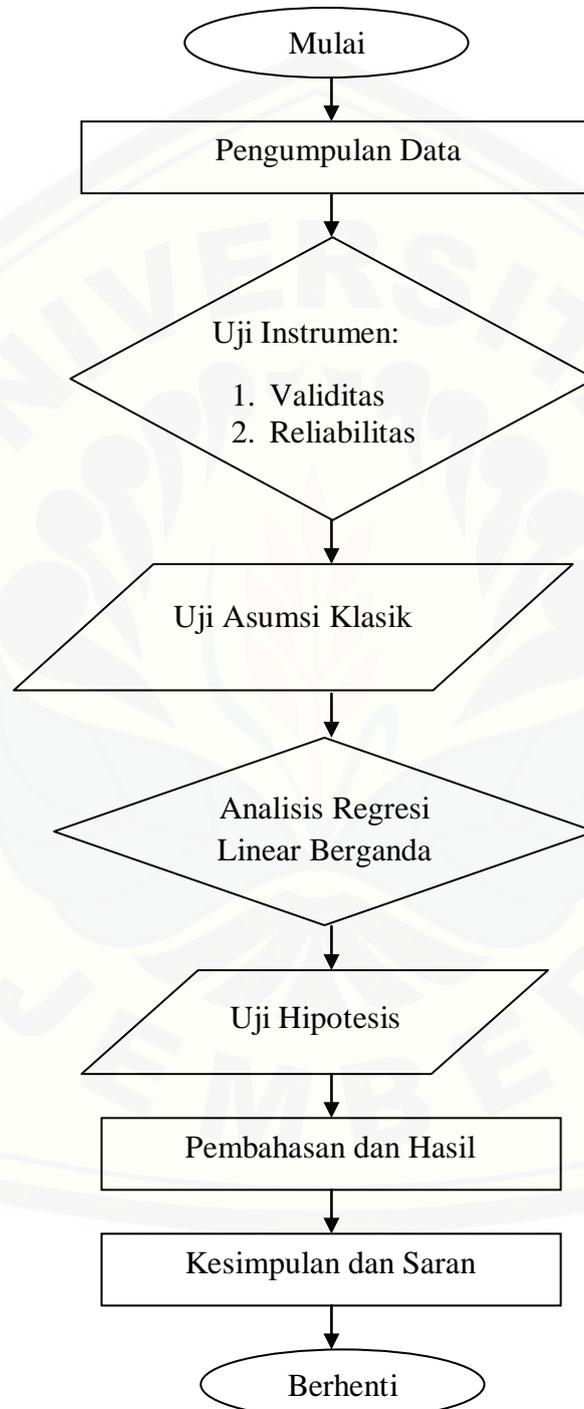
$$R^2 = \sum y \frac{b^1 \Sigma x^1 y + b^2 \Sigma x^2 y + b^3 \Sigma x^3 y}{\Sigma y^2}$$

Keterangan:

- $R^2$  = koefisien determinasi berganda
- $y$  = variabel terikat (dependen)
- $x$  = variabel bebas (independen)
- $b$  = koefisien regresi linear

### 3.11 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengetahui secara ringkas alur pemecahan masalah dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

1. Mulai

Mulai merupakan tahap awal atau persiapan penelitian terhadap masalah yang dihadapi

2. Pengumpulan Data

Tahap mengumpulkan data yang dilakukan dengan melalui penyebaran kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden

3. Uji Instrumen

Uji instrumen pada penelitian ini terdiri dari uji validitas yaitu untuk mengetahui layak tidaknya suatu instrumen untuk digunakan; uji reliabilitas untuk mengetahui konsisten dan stabilitas dari nilai hasil skala pengukuran tertentu

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas

5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan beberapa macam alat yaitu uji t, uji F, dan uji  $R^2$ . Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, baik secara parsial maupun simultan

7. Pembahasan dan Hasil

Pembahasan mengenai hasil pengolahan data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan

8. Kesimpulan dan Saran

Melakukan pengambilan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan memberikan saran yang sesuai dengan perhitungan yang dilakukan

9. Berhenti

Menunjukkan berakhirnya dan selesainya penelitian yang dilakukan

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Senyum Media *Stationery* Jember mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember dapat diambil kesimpulan:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial menjelaskan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember, artinya hipotesis yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember
2. Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial menjelaskan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember, artinya hipotesis yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi karyawan kepada perusahaan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan memberikan seluruh kemampuannya untuk keberhasilan dan kemajuan organisasi.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga secara simultan menjelaskan bahwa kedua variabel bebas yaitu Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember. Hasil ini menunjukkan apabila seorang karyawan merasa puas dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, mereka akan berkontribusi baik secara maksimal dan memberikan loyalitas yang tinggi kepada organisasi yang mempekerjakannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka saran yang perlu di sampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini menemukan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember, maka disarankan kepada Senyum Media *Stationery* Jember untuk lebih meningkatkan dan menjaga tingkat kepuasan kerja karyawan yang menjadi pendorong karyawan dalam bekerja, dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbaiki kondisi lingkungan kerja, sistem pemberian gaji dan keuntungan finansial lainnya seperti pemberian insentif
- b. Penelitian ini menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jember, maka disarankan kepada Senyum Media *Stationery* Jember untuk mencari cara agar komitmen organisasi yang dimiliki setiap karyawan tingkat komitmennya tetap atau bertambah tinggi, dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan rasa aman kepada karyawan dan memberikan peluang kepada karyawan untuk berkembang lebih maju menduduki jabatan yang lebih tinggi

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel-variabel bebas lainnya untuk mengetahui indikator-indikator yang lebih mempengaruhi kinerja karyawan demi menyempurnakan hasil penelitian. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah sampel penelitian dan lebih memperluas obyek penelitian yang lebih kompleks dengan wilayah penelitian yang lebih luas, hal ini agar hasilnya dapat dijadikan perbandingan penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur: Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VII*. Jakarta:PT. Rineka Cipa
- , 2013. *Prosedur: Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Jakarta:PT. Rineka Cipa
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:Pustaka Setia
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Erlangga
- Chandraningtyas, Iva, dkk. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan Pt. Kusuma Karya Persada Yang Outsourcing Di Pt. Sasa Inti Probolinggo)*. Vol.6, No.2
- Dewi, Chadek Novi Charisma, dkk. 2014. *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara*.Vol.2
- Fauzi, Muhammad, dkk. 2016.*Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Pt. Toys Games Indonesia Semarang)*. Vol.2, No.2
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS. 19. Cetakan VI*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- , 2013. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadi, S. 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hermansyah, dkk. 2015. *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan Pt. Peputra Supra Jaya Pekanbaru*. Vol.7, No. 2
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia:Teori dan Praktek*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada

- Kreitner, R & Kinicki, A. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Jakarta:Salempba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta:Refika Aditama.
- Noe, Raymond A., Hollenbeck, John R., Gerhart, Barry., dan Wright, Patrick M. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Salemba Empat
- Prayitno. 2010. *Paham analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta:MediaKom
- Purwanto, Bagus Sony. 2013. *Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Proyek Pondasi Tower Di Timor Leste PT Cahaya Inspirasi Indonesia)*. Vol.11, No.1
- Santoso, C. A., dan Setiawan, R. 2017. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Ilwi Abadi Indonesia*. Vol. 5, No. 1
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi aksara.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid I*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- , 2016. *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono dan Susanto, A. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel: Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, H.Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Sutrisno, H. Edy. 2010. *Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Bintang Karya Putra Di Surabaya*. Vol.14, No. 460-477

Suparyadi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusi: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta:Andi

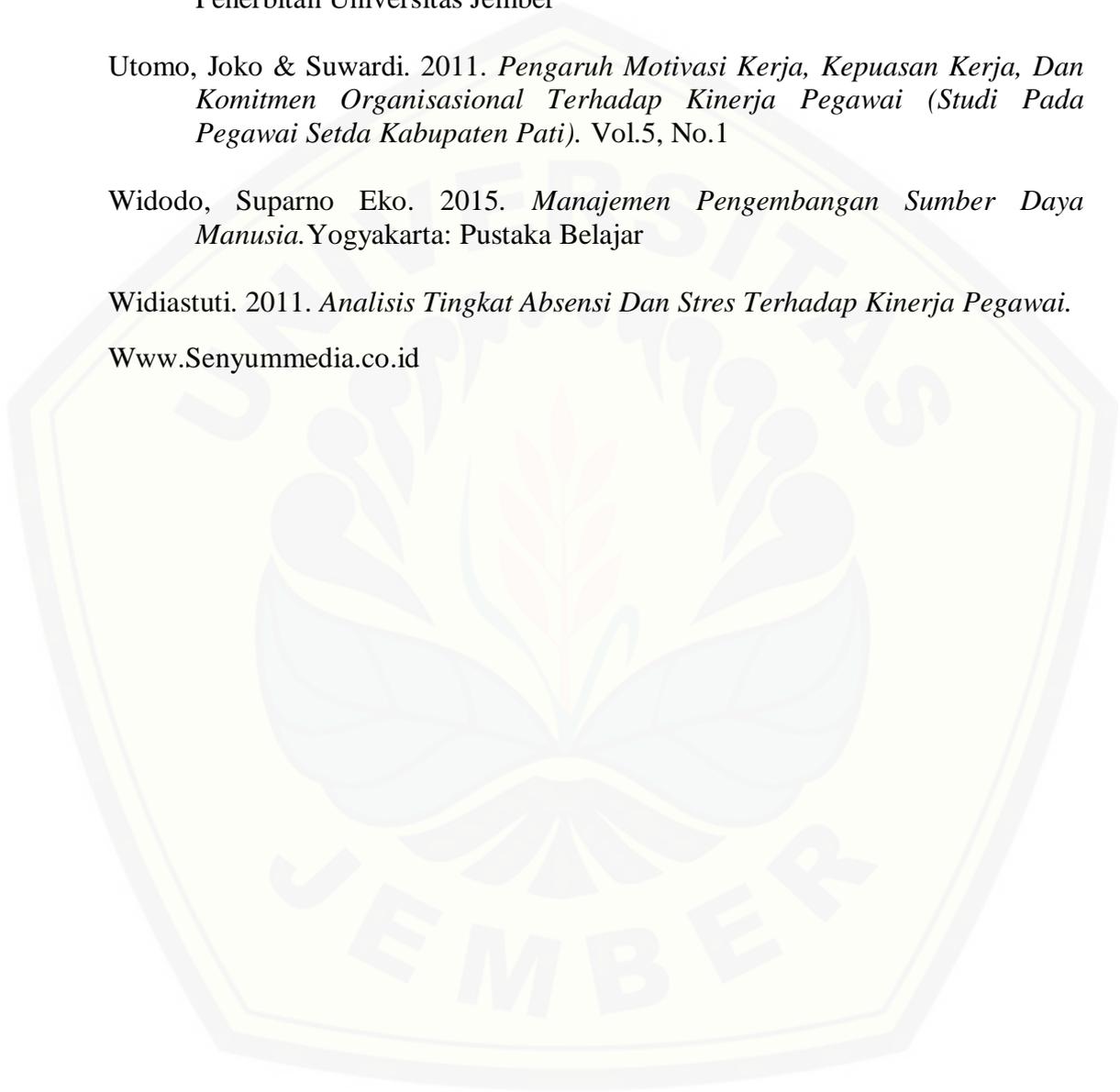
Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember

Utomo, Joko & Suwardi. 2011. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati)*. Vol.5, No.1

Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Widiastuti. 2011. *Analisis Tingkat Absensi Dan Stres Terhadap Kinerja Pegawai*.

[www.Senyummedia.co.id](http://www.Senyummedia.co.id)



**LAMPIRAN****LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi guna memenuhi syarat penyelesaian program S1 Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan informasi dan berkenan menjawab pernyataan yang telah diberikan dalam kuesioner yang berkaitan dengan topik penelitian yang saya ajukan. Penelitian skripsi ini berjudul “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Senyum Media *Stationery* Jalan Kalimantan No.7 Jember”.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian skripsi ini saja. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas pribadi dan jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i.

Saya sebagai peneliti mengucapkan terimakasih atas ketersediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i yang berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Ulfi Diah Safitri

NIM. 140910202013

**KUESIONER**

## 1. Identitas Responden

Nomor Responden : .....(diisi oleh peneliti)

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan\*)

Umur : .....

Pendidikan Terakhir : .....

Lama Kerja : .....

## 2. Petunjuk Pengisian

a) Beri tanda (√) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan kondisi anda

b) Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja

c) Adapun nilai dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

Sangat Benar (SB) : skor 4

Benar (B) : skor 3

Tidak Benar (TB) : skor 2

Sangat Tidak Benar (STB) : skor 1

Keterangan : \*) Coret yang tidak perlu

### DAFTAR KUESIONER

#### Variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ )

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Tingkat keahlian yang saya miliki sesuai dengan bidang pekerjaan saya saat ini				
2	Pekerjaan saya saat ini dapat meningkatkan kepuasan kerja				
3	Pimpinan saya memberikan dukungan kepada saya saat melaksanakan pekerjaan				
4	Pimpinan saya memberikan solusi apabila saya mengalami kendala pada saat pelaksanaan pekerjaan				
5	Perusahaan memberikan kesempatan yang sama kepada karyawan terhadap kenaikan jabatan				
6	Kenaikan posisi jabatan diberikan kepada karyawan yang memenuhi syarat-syarat yang sesuai dengan ketentuan perusahaan.				
7	Gaji yang saya terima sesuai dengan aturan perusahaan				
8	Saya merasa besarnya insentif yang saya terima sesuai dengan beban kerja yang dapat mendorong kinerja saya				
9	Kekompakan kerja selalu saya wujudkan dengan saling membantu rekan kerja secara bersama-sama dalam melaksanakan pekerjaan				
10	Demi kelancaran dalam melaksanakan pekerjaan saya menerima bantuan dari sesama rekan kerja yang saling mendukung				
11	Tempat kerja saya mempunyai kondisi kerja yang aman				
12	Perlengkapan kerja yang berada di tempat kerja sangat mendukung pekerjaan saya				

**Variabel Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Saya merasa nyaman bekerja di Senyum Media Stationery Jember				
2	Saya berkomitmen tetap bertahan menjadi bagian Senyum Media Stationery Jember				
3	Saya mempunyai kewajiban moral untuk melaksanakan pekerjaan di Senyum Media Stationery Jember				
4	Saya berupaya memberikan yang terbaik kepada Senyum Media Stationery Jember melalui pekerjaan saya				
5	Saya tetap menjadi bagian Senyum Media Stationery Jember karena untuk memenuhi kebutuhan hidup				
6	Saya bertahan di Senyum Media Stationery Jember karena belum menemukan pekerjaan baru				

**Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Saya mampu melaksanakan tugas yang sudah ditentukan Senyum Media Stationery Jember				
2	Hasil kerja saya sesuai dengan aturan perusahaan				
3	Saya selalu teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab saya				
4	Saya mampu melayani konsumen dengan ramah tamah				
5	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tugas saya secara tepat waktu				
6	Saya datang ketempat kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan perusahaan				

7	Jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran saya agar dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan Senyum Media <i>Stationery</i> Jember				
8	Kehadiran saya menentukan kinerja saya				
9	Saya mampu memberikan solusi kepada karyawan lain yang membutuhkan				
10	Saya memiliki hubungan kerja baik dengan karyawan lain di Senyum Media <i>Stationery</i> Jember				



**LAMPIRAN 2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN****1. Variabel Kepuasan Kerja (X1)**

NO.	Kepuasan Kerja (X1)												TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
1.	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	36
2.	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	34
3.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6.	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	31
7.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
8.	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	41
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
10.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11.	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	39
12.	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	41
13.	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	30
14.	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	40
15.	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	44
16.	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	39
17.	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	41
18.	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
19.	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	41
20.	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	43
21.	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	41
22.	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	40
23.	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	39
24.	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	38
25.	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	41
26.	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	39
27.	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	44
28.	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	43

## 2. Variabel Komitmen Organisasi (X2)

NO.	Komitmen Organisasi (X2)						TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1.	3	3	3	3	4	3	19
2.	3	3	3	3	4	3	19
3.	3	3	3	3	3	3	18
4.	3	3	3	3	3	2	17
5.	3	3	3	3	3	2	17
6.	3	3	3	4	3	1	17
7.	4	4	4	4	3	2	21
8.	3	3	3	3	4	3	19
9.	3	3	3	3	3	3	18
10.	3	3	3	4	3	2	18
11.	3	3	3	3	3	3	18
12.	3	3	4	3	4	4	21
13.	3	2	3	3	3	3	17
14.	4	4	4	4	4	3	23
15.	4	4	4	4	3	4	23
16.	4	4	4	4	4	3	23
17.	3	3	4	3	4	2	19
18.	3	3	3	3	4	3	19
19.	3	4	4	3	3	3	20
20.	4	4	4	4	4	3	23
21.	3	3	3	4	3	2	18
22.	4	3	3	4	4	3	21
23.	4	3	3	3	4	3	20
24.	3	3	4	4	3	2	19
25.	4	4	4	3	4	2	21
26.	4	4	3	4	4	1	20
27.	4	4	3	3	4	2	20
28.	4	3	4	4	4	3	22

### 3. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

NO.	Kinerja Karyawan (Y)										TOTAL Y
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	31
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	4	3	4	4	2	4	3	2	32
7	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	35
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
9	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35
10	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33
12	3	3	3	4	3	1	3	4	4	4	32
13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	26
14	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	35
15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
18	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	35
19	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	35
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
22	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	34
23	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	34
24	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	35
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	36
26	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
27	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
28	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	36



**LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS**

		Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.345	-.160	-.119	-.040	.333	.497**	.305	.501**	.104	.080	.126	.445*
	Sig. (2-tailed)		.072	.415	.545	.839	.083	.007	.114	.007	.600	.684	.524	.018
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.2	Pearson Correlation	.345	1	.309	.132	.328	.378*	.694**	.237	.222	.400*	.042	.084	.561**
	Sig. (2-tailed)	.072		.110	.502	.088	.048	.000	.224	.256	.035	.831	.672	.002
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.3	Pearson Correlation	-.160	.309	1	.457*	.488**	.373	.303	.237	.211	.324	.395*	.444*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.415	.110		.014	.008	.051	.117	.224	.282	.093	.038	.018	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.4	Pearson Correlation	-.119	.132	.457*	1	.381*	.177	.042	.155	.132	.411*	.162	.233	.426*
	Sig. (2-tailed)	.545	.502	.014		.045	.367	.830	.432	.502	.030	.410	.233	.024
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.5	Pearson Correlation	-.040	.328	.488**	.381*	1	.492**	.350	.427*	.200	.447*	.337	.302	.670**
	Sig. (2-tailed)	.839	.088	.008	.045		.008	.068	.024	.306	.017	.080	.118	.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.6	Pearson Correlation	.333	.378*	.373	.177	.492**	1	.544**	.249	.378*	.336	.422*	.802**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.083	.048	.051	.367	.008		.003	.201	.048	.080	.025	.000	.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.7	Pearson Correlation	.497**	.694**	.303	.042	.350	.544**	1	.342	.320	.437*	.203	.362	.717**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.117	.830	.068	.003		.075	.097	.020	.301	.058	.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.8	Pearson Correlation	.305	.237	.237	.155	.427*	.249	.342	1	-.028	.159	.285	.107	.536**
	Sig. (2-tailed)	.114	.224	.224	.432	.024	.201	.075		.886	.419	.142	.587	.003
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.9	Pearson Correlation	.501**	.222	.211	.132	.200	.378*	.320	-.028	1	.351	.190	.251	.517**
	Sig. (2-tailed)	.007	.256	.282	.502	.306	.048	.097	.886		.067	.333	.197	.005
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.10	Pearson Correlation	.104	.400*	.324	.411*	.447*	.336	.437*	.159	.351	1	.424*	.093	.608**
	Sig. (2-tailed)	.600	.035	.093	.030	.017	.080	.020	.419	.067		.024	.836	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.11	Pearson Correlation	.080	.042	.395*	.162	.337	.422*	.203	.285	.190	.424*	1	.413*	.562**
	Sig. (2-tailed)	.684	.831	.038	.410	.080	.025	.301	.142	.333	.024		.029	.002
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.12	Pearson Correlation	.126	.084	.444*	.233	.302	.802**	.362	.107	.251	.093	.413*	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.524	.672	.018	.233	.118	.000	.058	.587	.197	.836	.029		.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.445*	.561**	.600**	.426*	.670**	.788**	.717**	.536**	.517**	.608**	.562**	.610**	1
	Sig. (2-tailed)	.018	.002	.001	.024	.000	.000	.000	.003	.005	.001	.002	.001	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.677**	.401*	.486**	.456*	.032	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.009	.015	.870	.000
	N	28	28	28	28	28	28	28
X2.2	Pearson Correlation	.677**	1	.537**	.354	.234	-.081	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.065	.231	.684	.000
	N	28	28	28	28	28	28	28
X2.3	Pearson Correlation	.401*	.537**	1	.338	.162	.234	.724**
	Sig. (2-tailed)	.034	.003		.079	.409	.230	.000
	N	28	28	28	28	28	28	28
X2.4	Pearson Correlation	.486**	.354	.338	1	-.062	-.228	.464*
	Sig. (2-tailed)	.009	.065	.079		.754	.244	.013
	N	28	28	28	28	28	28	28
X2.5	Pearson Correlation	.456*	.234	.162	-.062	1	.187	.538**
	Sig. (2-tailed)	.015	.231	.409	.754		.340	.003
	N	28	28	28	28	28	28	28
X2.6	Pearson Correlation	.032	-.081	.234	-.228	.187	1	.414*
	Sig. (2-tailed)	.870	.684	.230	.244	.340		.028
	N	28	28	28	28	28	28	28
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.800**	.706**	.724**	.464*	.538**	.414*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.013	.003	.028	
	N	28	28	28	28	28	28	28

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.389*	.198	.027	.367	.181	-.129	.184	.102	-.029	.387*
	Sig. (2-tailed)		.041	.313	.892	.055	.356	.512	.348	.607	.882	.042
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.2	Pearson Correlation	.389*	1	.551**	.253	-.053	.334	.487**	.048	.119	.208	.624**
	Sig. (2-tailed)	.041		.002	.193	.788	.082	.009	.808	.545	.289	.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.3	Pearson Correlation	.198	.551**	1	.253	.245	.334	.061	.348	.259	-.051	.597**
	Sig. (2-tailed)	.313	.002		.193	.208	.082	.758	.070	.184	.798	.001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.4	Pearson Correlation	.027	.253	.253	1	.084	.152	.380*	.190	.196	.437*	.569**
	Sig. (2-tailed)	.892	.193	.193		.670	.442	.046	.333	.316	.020	.002
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.5	Pearson Correlation	.367	-.053	.245	.084	1	.299	.020	.352	.457*	.101	.536**
	Sig. (2-tailed)	.055	.788	.208	.670		.123	.919	.066	.015	.608	.003
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.6	Pearson Correlation	.181	.334	.334	.152	.299	1	.189	.203	-.029	.043	.556**
	Sig. (2-tailed)	.356	.082	.082	.442	.123		.335	.299	.885	.828	.002
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.7	Pearson Correlation	-.129	.487**	.061	.380*	.020	.189	1	-.061	.377*	.350	.528**
	Sig. (2-tailed)	.512	.009	.758	.046	.919	.335		.758	.048	.068	.004
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.8	Pearson Correlation	.184	.048	.348	.190	.352	.203	-.061	1	.159	.180	.485**
	Sig. (2-tailed)	.348	.808	.070	.333	.066	.299	.758		.418	.359	.009
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.9	Pearson Correlation	.102	.119	.259	.196	.457*	-.029	.377*	.159	1	.086	.507**
	Sig. (2-tailed)	.607	.545	.184	.316	.015	.885	.048	.418		.664	.006
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.10	Pearson Correlation	-.029	.208	-.051	.437*	.101	.043	.350	.180	.086	1	.459*
	Sig. (2-tailed)	.882	.289	.798	.020	.608	.828	.068	.359	.664		.014
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y1.TOTAL	Pearson Correlation	.387*	.624**	.597**	.569**	.536**	.556**	.528**	.485**	.507**	.459*	1
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.001	.002	.003	.002	.004	.009	.006	.014	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN 5. UJI RELIABILITAS****RELIABILITY**

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10 X1.11 X1.12  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	28	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	12

**RELIABILITY**

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	28	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	6

**RELIABILITY**

```
/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 Y1.6 Y1.7 Y1.8 Y1.9 Y1.10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA
```

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	28	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	10

## LAMPIRAN 6. UJI ASUMSI KLASIK

### 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		28
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83320170
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.511
Asymp. Sig. (2-tailed)		.957

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 2. Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.718	4.061		2.639	.014		
	Kepuasan Kerja	.298	.131	.416	2.278	.032	.533	1.877
	Komitmen Organisasi	.561	.258	.397	2.175	.039	.533	1.877

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.127	1.924		3.184	.004
	Kepuasan Kerja	-.053	.062	-.211	-.855	.401
	Komitmen Organisasi	-.129	.122	-.260	-1.053	.302

a. Dependent Variable: RES2

**LAMPIRAN 7. ANALISIS REGRESI LINEAR****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.718	4.061		2.639	.014
	Kepuasan Kerja	.298	.131	.416	2.278	.032
	Komitmen Organisasi	.561	.258	.397	2.175	.039

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.692	2	56.846	15.662	.000 <sup>a</sup>
	Residual	90.737	25	3.629		
	Total	204.429	27			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.556	.521	1.905

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

LAMPIRAN 8. TABEL r

Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment								
dk=n-2	Probabilitas 1 ekor							
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
	Probabilitas 2 ekor							
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,01	0,002	0,001
1	0,951	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990	0,995	0,998	0,999
3	0,687	0,805	0,878	0,934	0,959	0,974	0,986	0,991
4	0,608	0,729	0,811	0,882	0,917	0,942	0,963	0,974
5	0,551	0,669	0,754	0,833	0,875	0,906	0,935	0,951
6	0,507	0,621	0,707	0,789	0,834	0,870	0,905	0,925
7	0,472	0,582	0,666	0,750	0,798	0,836	0,875	0,898
8	0,443	0,549	0,632	0,715	0,765	0,805	0,847	0,872
9	0,419	0,521	0,602	0,685	0,735	0,776	0,820	0,847
10	0,398	0,497	0,576	0,658	0,708	0,750	0,795	0,823
11	0,380	0,476	0,553	0,634	0,684	0,726	0,772	0,801
12	0,365	0,458	0,532	0,612	0,661	0,703	0,750	0,780
13	0,351	0,441	0,514	0,592	0,641	0,683	0,730	0,760
14	0,338	0,426	0,497	0,574	0,623	0,664	0,711	0,742
15	0,327	0,412	0,482	0,558	0,606	0,647	0,694	0,725
16	0,317	0,400	0,468	0,543	0,590	0,631	0,678	0,708
17	0,308	0,389	0,456	0,529	0,575	0,616	0,662	0,693
18	0,299	0,378	0,444	0,516	0,561	0,602	0,648	0,679
19	0,291	0,369	0,433	0,503	0,549	0,589	0,635	0,665
20	0,284	0,360	0,423	0,492	0,537	0,576	0,622	0,652
21	0,277	0,352	0,413	0,482	0,526	0,565	0,610	0,640
22	0,271	0,344	0,404	0,472	0,515	0,554	0,599	0,629
23	0,265	0,337	0,396	0,462	0,505	0,543	0,588	0,618
24	0,260	0,330	0,388	0,453	0,496	0,534	0,578	0,607
25	0,255	0,323	0,381	0,445	0,487	0,524	0,568	0,597
26	0,250	0,317	0,374	0,437	0,479	0,515	0,559	0,588
27	0,245	0,311	0,367	0,430	0,471	0,507	0,550	0,579
28	0,241	0,306	0,361	0,423	0,463	0,499	0,541	0,570
29	0,237	0,301	0,355	0,416	0,456	0,491	0,533	0,562
30	0,233	0,296	0,349	0,409	0,449	0,484	0,526	0,554

LAMPIRAN 9. TABEL t

d.f	t 0.10	t 0.05	t 0.025	t 0.01	t 0.005
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750

LAMPIRAN 10. TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05												
df untuk penyeb ut (N2)	df untuk pembilang (N1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05

## LAMPIRAN 11. SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
 LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
 Email : [penelitian.lp2m@unej.ac.id](mailto:penelitian.lp2m@unej.ac.id) - [pengabdian.lp2m@unej.ac.id](mailto:pengabdian.lp2m@unej.ac.id)

Nomor : 1543/UN25.3.1/LT/2018

26 April 2018

Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. **Pimpinan**  
 CV. Senyum Media Stationery  
 Di  
 Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1512/UN25.1.2/LT/2018 tanggal 24 April 2018 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Ulfi Diah Safitri  
 NIM : 140910202013  
 Fakultas : ISIP  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis  
 Alamat : Jl. Nias Raya 5/A Sumbersari-Jember  
 Judul Penelitian : "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media Stationery Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember"  
 Lokasi Penelitian : CV. Senyum Media Stationery  
 Jl. Kalimantan No.7 Sumbersari-Jember  
 Lama Penelitian : 2 Bulan (1 Mei-30 Juni 2018)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua  
 Sekretaris II,  
  
**Dr. Susanto, M.Pd.**  
 NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth  
 1. Dekan FISIP Universitas Jember;  
 2. Mahasiswa ybs; ✓  
 3. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173

**LAMPIRAN 12. SURAT IJIN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

**senyum media**  
Jl. Kalimantan No. 7 Telp. (0331) 323333, Fax. 333159  
JEMBER 68121

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kholid Ashari,SE  
Jabatan : Direktur Senyum Media Stationery

Memberitahukan bahwa Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Ulfi Diah Safitri  
NIM : 140910202013  
Fakultas : Ilmu Administrasi Bisnis  
Alamat : Jl. Nias Raya 5/A Sumbersari, Jember  
Judul Penelitian : “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pramuniaga Pada Senyum Media Stationery Jalan Kalimantan Nomor 7 Jember”  
Lokasi Penelitian : Senyum Media Stationery  
Jl. Kalimantan No.7 Sumbersari-Jember  
Lama Penelitian : 2 Bulan (1 Mei – 30 Juni 2018)

Telah selesai melakukan penelitian pada Senyum Media Stationery selama 2 bulan terhitung mulai tanggal 1 Mei – 30 Juni 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PRAMUNIAGA PADA SENYUM MEDIA STATIONERY JALAN KALIMANTAN NOMOR 7 JEMBER**”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 30 Juni 2018



**Kholid Ashari,SE**

