

Bisma

Jurnal Bisnis dan Manajemen

- Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Tenaga Kependidikan Kontrak Kerja di Universitas Jember, Sugianto
- Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Citra Merek Terhadap Loyalitas dan Impulse Buying Konsumen Oriflame di Jember, Siti Hosnul Hotimah, R. Andi Sularso, Bambang Irawan
- Pengaruh Konflik Peran dan Keputusan Etis Melalui Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember, David Januar
- Pengaruh Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Melalui Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Pegawai Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember, Khusnun Nadhifah, Purnamie Titisari, Dewi Prihatini
- Pengaruh Belanja Modal dan Alokasi Dana Desa Terhadap Kemandirian dan Kinerja Keuangan Desa di Kabupaten Jember, Dinna Tri Yulihantini, Hari Sukarno, Siti Maria Wardayati
- Pengaruh Budaya Keselamatan Kerja, Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Minyak dan Gas Bumi "X" di Propinsi Kalimantan Timur, Hasan Marzuki, R. Andi Sularso, Murdijanto Purbangkoro
- Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Melalui Pengelolaan Barang Milik Daerah, Sri Wahyuni, Isti Fadah, Diana Sulianti Tobing
- Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumpetersari Kabupaten Jember, Adrian Suryo Mataram, Handriyono
- Efektifitas Sistem Informasi Perencanaan dan Keuangan Akrual (SIRKA) dalam Proses Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Situbondo, Diah Wahyu Puspitarini
- Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Cloud Pada Pemerintah Kabupaten Jember, Diana Sugiyantari, Purnamie Titisari, Sumani
- Pengaruh Partisipasi Anggaran dengan Komitmen, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kabupaten Bondowoso, Ninit Dyah Pramarta Siwi, Alwan Sri Kustono, Novi Puspitasari
- Analisis Pengaruh Manajemen Aset, Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Pendapatan dengan Optimalisasi Aset Idle Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Satuan Kerja KPKNL Jember), Aan Kurniyanta, Ahmad Roziq, R. Andi Sularso

Diterbitkan oleh :

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

Sekretariat : Jawa No 17 Telp. (0331) 337990 Pswt. 110 Fax (0331) 332150 Jember 68121
E-mail : bismamanajemen@gmail.com

<i>Bisma</i>	Vol. 12	No. 1	Hal. 1 - 144	Jember, Januari 2018	ISSN : 1978 - 3108
--------------	---------	-------	--------------	----------------------	--------------------

Bisma

Jurnal Bisnis dan Manajemen

ISSN: 1978-3108

Volume 12, Nomor 1, Januari 2018, hlm. 1 – 144

Terbit tiga kali setahun pada bulan Januari, Mei, dan September (edisi berbahasa Indonesia). Berisi tulisan diangkat dari hasil penelitian dan kajian analitis-kritis di bidang bisnis dan Manajemen. ISSN 1978-3108

Pelindung

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas. Jember

Penanggung Jawab

Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Ketua Penyunting

Sumani

Sekretaris Penyunting

Kristian Suhartadi Widi Nugraha

Penyunting Pelaksana

Isti Fadah

Hadi Paramu

Gusti Ayu Wulandari

Ika Barokah Suryaningsih

Penyunting Tamu (Mitra Bestari)

Mulyadi. Ps (Guru Besar Universitas Brawijaya Malang)

Djayani Nurdin (Guru Besar Universitas Tadulako Palu)

Agus Suroso (Guru Besar Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto)

Pelaksana Tata Usaha

Cempaka Paramita

Arnis Budi Susanto

Alamat Penyunting dan Tata Usaha: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, Jln. Jawa No. 17 Jember Telp. (0331) 337990 psw. 110 Fax. (0331) 332150 Kampus Tegalboto JEMBER 68121, *E-mail:* bismamanajemen@gmail.com

Penyunting menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Naskah diketik di atas kertas HVS A4 (21 x 29,7 cm) spasi 1,5; margin atas dan bawah masing-masing 2,54 cm; margin kiri dan kanan masing-masing 3,17 cm. Pengetikan menggunakan *Microsoft Word* dengan huruf *Arial* ukuran 12. Panjang artikel berkisar antara 15-25 halaman dan diserahkan dalam bentuk *file-CD* dengan tiga eksemplar cetakan (*print-out*) ke alamat redaksi (lihat "Pedoman penulis Artikel Jurnal *Bisma*"). Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format oleh mitra bestari menurut kepakarannya. Kepastian pemuatan atau penolakan akan diberitahukan kepada penulis utama artikel yang bersangkutan

DAFTAR ISI

Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Tenaga Kependidikan Kontrak Kerja di Universitas Jember, <i>Sugianto</i>	1 – 9
Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Citra Merek Terhadap Loyalitas dan <i>Impulse Buying</i> Konsumen Oriflame di Jember, <i>Siti Hosnul Hotimah, R. Andi Sularso, Bambang Irawan</i>	10 - 19
Pengaruh Konflik Peran dan Keputusan Etis Melalui Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember, <i>David Januar</i>	20 - 27
Pengaruh Implementasi Iso 9001:2008 Terhadap Kinerja Melalui Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Pegawai Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember, <i>Khusnun Nadhifah, Purnamie Titisari, Dewi Prihatini</i>	28 – 36
Pengaruh Belanja Modal dan Alokasi Dana Desa Terhadap Kemandirian dan Kinerja Keuangan Desa di Kabupaten Jember, <i>Dinna Tri Yulihantini, Hari Sukarno, Siti Maria Wardayati</i>	37 – 50
Pengaruh Budaya Keselamatan Kerja, Kepimimpinan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Minyak dan Gas Bumi "X" di Propinsi Kalimantan Timur, <i>Hasan Marzuki, R. Andi Sularso, Murdijanto Purbangkoro</i>	51 – 65
Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Melalui Pengelolaan Barang Milik Daerah, <i>Sri Wahyuni, Isti Fadah, Diana Sulianti Tobing</i>	66 – 80
Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember, <i>Adrian Suryo Mataram, Handriyono</i>	81 – 91
Efektifitas Sistem Informasi Perencanaan dan Keuangan Akrual (SIRKA) dalam Proses Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Situbondo, <i>Diah Wahyu Puspitarini</i>	92 – 105

Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan *Cloud* Pada Pemerintah Kabupaten Jember, *Diana Sugiyantari, Purnamie Titisari, Sumani* 106 – 118

Pengaruh Partisipasi Anggaran dengan Komitmen, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kabupaten Bondowoso, *Ninit Dyah Pramarta Siwi, Alwan Sri Kustono, Novi Puspitasari* 119 – 130

Analisis Pengaruh Manajemen Aset, Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Pendapatan dengan Optimalisasi Aset *Idle* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Satuan Kerja KPKNL Jember), *Aan Kurniyanta, Ahmad Roziq, R. Andi Sularso* 131 – 144

EDITORIAL



PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR HONDA DI KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER

Adrian Suryo Mataram

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
adrian_ijan@yahoo.com

Handriyono

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
handriex@yahoo.co.id

Abstract: *Honda official workshop (AHASS) is a maintenance and repair service company for motorcycle products of Honda. To fulfill customers demand, the company management tries to improve employee performance in order to make their consumers satisfied with the offered service. The objectives of this research are to significantly examine the direct influence of quality of work life and work satisfaction on employee performance and the indirect influence of quality of work life and work satisfaction on employee performance through organizational commitment. This is an explanatory research with the sample consists of 50 (fifty) employees of Honda official workshops in Summersari District, Jember. Data were analyzed using path analysis with SPSS 19. The results show that quality of work life has a positive and significant effect on employee performance and organizational commitment; work satisfaction has a positive and significant effect on employee performance and organizational commitment; and organizational commitment has a positive and significant effect on employee performance.*

Keywords: *Quality of Work Life, Work Satisfaction, Organizational Commitment, and Performance.*

Abstrak: Bengkel resmi Honda (AHASS) adalah perusahaan penyedia jasa perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua (sepeda motor) dengan merek Honda. Guna memenuhi permintaan konsumen, maka pihak manajemen perusahaan berusaha memperbaiki kinerja karyawannya dengan harapan agar pemakai jasa bengkel tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Tujuan penelitian adalah untuk membuktikan secara signifikan pengaruh langsung kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan maupun pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi. Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan sampel sebanyak 50 (lima puluh) karyawan bengkel resmi sepeda motor Honda di Kecamatan Summersari Kabupaten Jember. Data dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*) menggunakan SPSS 19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi; kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi; komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kinerja.

Pendahuluan

Bengkel resmi Honda (AHASS) adalah perusahaan penyedia jasa perawatan dan perbaikan dalam bidang otomotif untuk sepeda motor. Ahas merupakan bengkel khusus yang menangani motor bermerk "Honda". Semakin banyaknya pertumbuhan jumlah sepeda motor lebih khusus merk Honda tentunya memunculkan bengkel-bengkel resmi (AHASS) baru untuk memenuhi permintaan konsumen akan perawatan dan perbaikan. Berdasarkan fenomena ini membuat pihak manajemen perusahaan harus tetap memperbaiki kinerja karyawannya yang tergabung didalamnya dengan harapan agar pemakai jasa bengkel tersebut merasa puas akan pelayanan yang mereka dapatkan. Penelitian ini dilakukan pada wilayah kecamatan Sumbersari kabupaten Jember, dimana pada wilayah ini terdapat 7 (tujuh) bengkel resmi Honda (AHASS) antara lain AHASS Rey Raf 2 Motor, AHASS Rey Raf Motor, MPM AHASS Kebonsari, AHASS Gono I, AHASS SS Tjan, Pos AHASS Sejahtera.

Salah satu cara untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan sebaiknya memperhatikan tentang kualitas kehidupan kerja karyawannya. Kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah proses dimana organisasi memberikan respon pada kebutuhan karyawan dengan cara mengembangkan mekanisme untuk memungkinkan karyawan memberikan sumbangan, saran yang penuh dan ikut serta mengambil keputusan serta mengatur kehidupan kerja mereka dalam suatu perusahaan (Robbin, 2007:99). Kendalanya antara lain kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh para mekanik sehingga tugas dan tanggung jawab pekerjaan kurang maksimal diselesaikan, adanya beberapa mekanik yang tidak menggunakan sepatu saat bekerja, masih adanya mekanik yang sering absen dan terlambat datang setelah jam istirahat, kurangnya pemberitahuan karyawan bagian administrasi kepada konsumen mengenai booking antrian. Selain kualitas kehidupan kerja, variabel kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi, titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh yang bersangkutan (Martoyo, 2010:142). Terdapat beberapa hal yang disinyalir sebagai penyebab ketidakpuasan karyawan seperti tampak dari hubungan yang kurang erat antar mekanik, masih adanya mekanik yang belum memiliki inisiatif

dan inovasi dalam bekerja sehingga masih perlu diberitahu atau diinstruksikan terlebih dahulu oleh kepala mekanik dan penanggung jawab.

Luthans (2006:124) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sebuah sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai kepada organisasi dan merupakan suatu proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengungkapkan perhatian mereka terhadap organisasi, terhadap keberhasilan organisasi serta kemajuan yang berkelanjutan. Namun, beberapa fenomena yang menyebabkan penurunan komitmen organisasi pada bengkel resmi yakni masih adanya karyawan yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan pada konsumen sehingga hasil kinerja yang masih dianggap kurang maksimal dan konsumen ada yang komplain. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang yang menggambarkan kualitas dan kuantitas atas kerja yang dilakukan (Sunarto, 2005:123). Beberapa kendala yang terdapat pada tujuh (7) bengkel resmi AHASS Honda Jember yakni menurunnya kinerja karyawan yang dapat dibuktikan dengan masih adanya karyawan yang meninggalkan bengkel saat jam kerja yang telah ditentukan yakni dari pukul 08.00-16.00 WIB, masih adanya mekanik yang terkesan santai dalam menyelesaikan pekerjaannya namun disisi lain ada mekanik yang bekerja ekstra.

Kualitas kehidupan kerja akan menyangkut pada pemenuhan kebutuhan karyawan dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Wahtini (2002: 25) mengatakan bahwa: "Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi", atau "Kualitas kehidupan kerja adalah kualitas yang dirasa (dalam hati para pegawai) dari semua aspek keanggotaannya dalam sebuah organisasi" Ada delapan indikator dalam pengukuran kualitas kehidupan kerja yang dikembangkan oleh Zin (2004:564) tetapi dalam penelitian ini hanya akan digunakan empat indikator saja, yaitu: komunikasi, pemberdayaan, penghargaan dan pengakuan, lingkungan kerja.

Kepuasan kerja menunjukkan pada sikap emosional positif yang berdasar pada pengalaman kerja seseorang (Luthans, 2006:239). Robbins (2007:245) menyatakan terdapat 5 (lima) indikator yang mempengaruhi respon afektif seseorang terhadap pekerjaannya, antara lain:

1. Pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.

2. Gaji, yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.
3. Kesempatan untuk promosi, yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan kejenjang yang lebih tinggi dalam organisasi.
4. Pengawasan yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.
5. Hubungan dengan Rekan kerja, yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dan secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Menurut Robbins (2007:240) didefinisikan bahwa keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Sementara itu, Ivancevich (2011:224) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain:

1. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.

Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

Menurut Sunarto (2005:123), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Menurut Cokroaminoto (2007:75) kinerja dapat diukur melalui lima indikator:

1. Kualitas, yaitu hasil kegiatan yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan kegiatan dalam memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu kegiatan.

2. Kuantitas, yaitu jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Pengetahuan dan ketrampilan, yaitu pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pegawai dari suatu organisasi.
4. Ketepatan waktu, yaitu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dari hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
5. Komunikasi, yaitu hubungan atau interaksi dengan sesama rekan kerja dalam organisasi.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan bengkel resmi sepeda motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember; (2) Menganalisis kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi bengkel resmi sepeda motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember; (3) Menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bengkel resmi sepeda motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember (4) Menganalisis kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan bengkel resmi sepeda motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember; (5) Menganalisis komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bengkel resmi sepeda motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

Metodologi

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *Explanatory Research*. *Explanatory Research*, yaitu penelitian untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesis. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di 7 (tujuh) Bengkel Resmi Honda (AHASS) di wilayah Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember yang berjumlah 50 orang . Guna menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis, maka alat analisis yang digunakan adalah analisis Jalur dengan uji t.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di 7 (tujuh) Bengkel Resmi Honda (AHASS) di wilayah Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember yang berjumlah 50 orang dan termasuk populasi yang relatif kecil serta

mudah dijangkau, sehingga metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *total sampling* atau sensus.

Berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di 7 (tujuh) Bengkel Resmi Honda (AHASS) di wilayah Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember yang berjumlah 50 orang yang terdiri dari Penanggung jawab; Kepala Bengkel; Kepala Mekanik (*Service Advisor*); Mekanik *Quick Services* (QS) atau Servis Cepat, *Light Repair* (LR) atau Pembetulan Ringan dan *Heavy Repair* (HR) atau Pembetulan Berat; *Claim Process* (Proses Pengklaiman); *Final Inspection* (Pengecekan terakhir); *Front Desk*.

Instrumen Penelitian

Pengukuran variabel bebas, variabel antara dan variabel terikat dalam kuesioner adalah menggunakan Skala Likert dengan skala penilaian (skor) 1 sampai dengan 5 dengan pilihan jawaban untuk masing-masing *item* pertanyaan adalah Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Cukup Setuju (CS) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah berupa data primer sedangkan metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner yang diberikan kepada responden secara langsung (Sugiyono, 2005:135). Data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah berupa data primer sedangkan metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner yang diberikan kepada responden secara langsung (Sugiyono, 2005:135).

Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Dalam perhitungan pengolahan data, peneliti menggunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu menggunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu *SPSS versi 18.0* dan analisis Jalur (*path analysis*) dengan uji t.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Karakteristik Responden

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada Bengkel Resmi Honda (AHASS) di wilayah Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember yang berjumlah 50 orang dan semuanya dapat mengisi dan mengembalikan kuesioner yang diberikan.

Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain:

1. Sebagian besar usia responden karyawan pada Bengkel Resmi Honda (AHASS) di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dalam penelitian ini adalah berusia 23-28 tahun dengan jumlah responden terbanyak yaitu sebanyak 19 orang (38%).
2. Sebagian besar tingkat pendidikan responden karyawan pada Bengkel Resmi Honda (AHASS) di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terbanyak adalah terdapat pada jumlah responden tertinggi terdapat pada kualifikasi SLTA/STM sebanyak 32 orang (64%)
3. Sebagian besar masa kerja responden karyawan pada Bengkel Resmi Honda (AHASS) di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember adalah masa kerja 6 – 10 tahun sebanyak 30 orang (60%).
4. Sebagian besar jenis kelamin responden karyawan pada Bengkel Resmi Honda (AHASS) di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember adalah responden laki-laki hampir 90 % dibandingkan dengan jumlah responden perempuan, di mana laki-laki sebanyak 43 orang (86%)

Hasil penelitian menunjukkan kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terbukti kebenarannya atau H_1 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju tentang variabel kualitas kehidupan kerja pada indikator komunikasi sebanyak 25 responden (50%), artinya karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember telah dapat melakukan komunikasi dengan baik antar karyawan maupun pimpinan, sehingga kualitas kehidupan kerja

yang mencerminkan peningkatan nilai suatu pekerjaan yang telah diselesaikan dapat tercapai secara maksimal.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terbukti kebenarannya atau H_2 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju tentang variabel kepuasan kerja sebanyak 23 responden (46%) yaitu pada indikator hubungan dengan sesama rekan kerja, artinya hubungan antara sesama rekan kerja telah terjalin dengan baik dan harmonis sehingga kerukunan dan kenyamanan dalam bekerja di lingkungan Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sangat baik.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terbukti kebenarannya atau H_3 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju tentang variabel kualitas kehidupan kerja pada indikator komunikasi sebanyak 25 responden (50%), artinya karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember telah dapat melakukan komunikasi dengan baik antar karyawan maupun pimpinan.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terbukti kebenarannya atau H_4 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju tentang variabel kepuasan kerja sebanyak 23 responden (46%) yaitu pada indikator hubungan dengan sesama rekan kerja, artinya hubungan antara sesama rekan

kerja telah terjalin dengan baik dan harmonis sehingga kerukunan dan kenyamanan dalam bekerja di lingkungan Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sangat baik.

Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terbukti kebenarannya atau H_5 diterima. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju tentang variabel komitmen organisasi sebanyak 22 responden (44%) yaitu pada indikator *affective commitment* artinya komitmen karyawan Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dalam berperilaku saat menekuni pekerjaannya sudah baik sehingga kinerjanya dapat meningkat dengan cepat dan diharapkan untuk dapat dipertahankan.

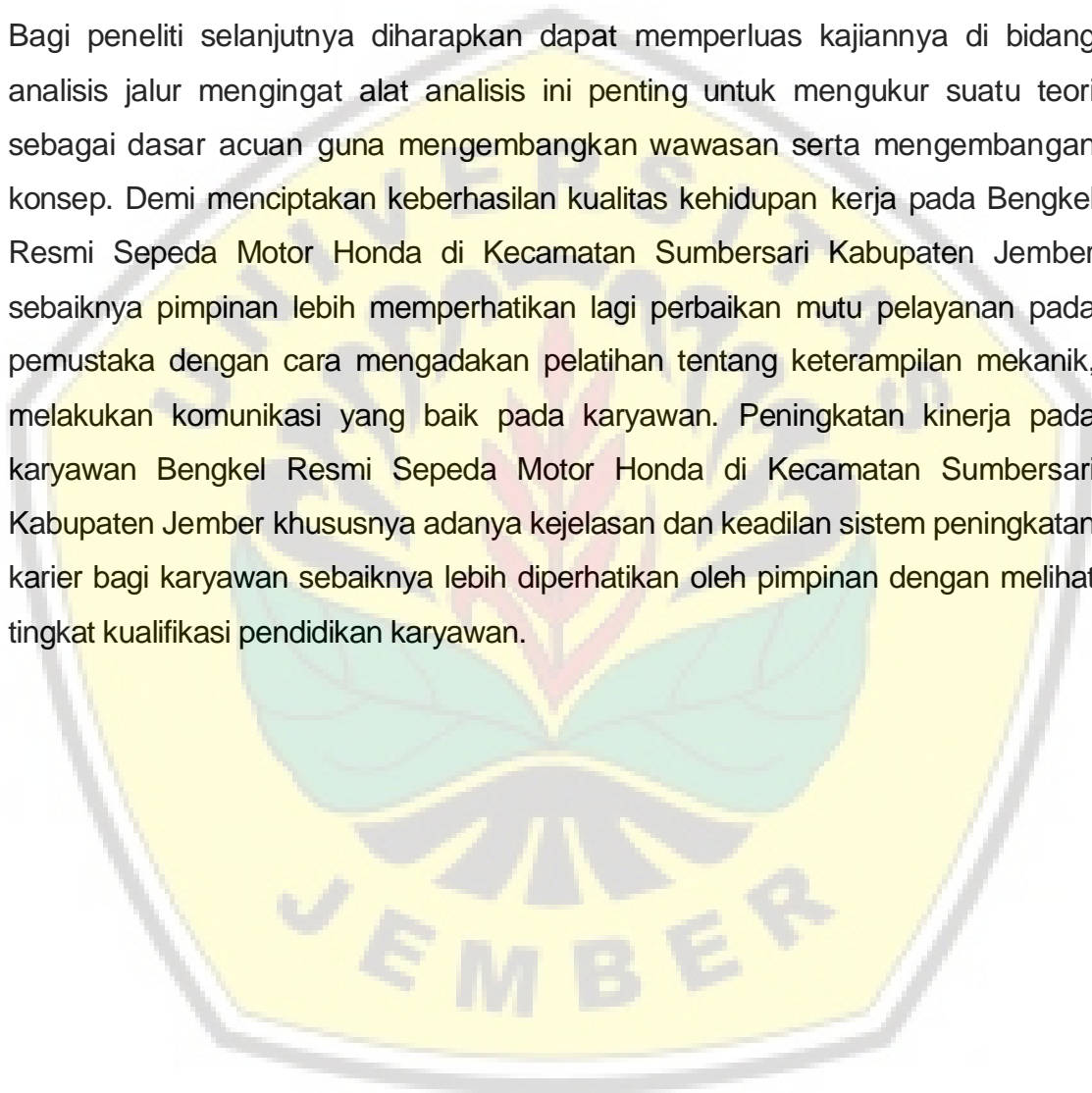
Kesimpulan

Kesimpulan yang di dapat dari penelitian ini adalah: (a) kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember; (b) kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember; (c) kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasi pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember; (d) kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasi pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember; (e) kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran terkait dengan

permasalahan dan hasil penelitian ini yaitu: Bagi Pihak Manajemen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember tetap memperhatikan aspek kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi sehingga kinerja karyawan semakin tinggi. Aspek kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember harus tetap dijaga dengan baik agar menjadi organisasi yang dinamis dan berkembang. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas kajiannya di bidang analisis jalur mengingat alat analisis ini penting untuk mengukur suatu teori sebagai dasar acuan guna mengembangkan wawasan serta mengembangkan konsep. Demi menciptakan keberhasilan kualitas kehidupan kerja pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan lagi perbaikan mutu pelayanan pada pemustaka dengan cara mengadakan pelatihan tentang keterampilan mekanik, melakukan komunikasi yang baik pada karyawan. Peningkatan kinerja pada karyawan Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember khususnya adanya kejelasan dan keadilan sistem peningkatan karier bagi karyawan sebaiknya lebih diperhatikan oleh pimpinan dengan melihat tingkat kualifikasi pendidikan karyawan.



Daftar Referensi

- Cokroaminoto. 2007. *Membangun Kinerja (Memaknai Kinerja Karyawan)* Google/15012008/cokroaminoto.wordpress.com/20070523/memaknai kinerja karyawan.
- Ivancevich, M. John. 2011. *Human Resource Managemen*. MC Grawhill :New York
- Luthans, Fred, 2006. “ *Perilaku Organisasi* ”, Edisi Sepuluh, Penerbit Andi: Yogyakarta
- Martoyo., S. 2010, *Manjemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 4, BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi, Terjemahan Hadyana Pujaatmaka dari Organizational Behavior*. PT. Prenhallindo : Jakarta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta : Bandung.
- Sunarto. 2005. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 Dengan Menggunakan Gap Analysis Tools. *J@TI Universitas Diponegoro*. Vol. IV, No.3.
- Wahtini. 2002. Peran Manajer dalam Mewujudkan Kualitas kehidupan Kerja Karyawan di Pusat Meubel Margo Murgo Murah Baru Kartosura. *Skripsi*. FKIP-UNS. Surakarta.
- Zin, Razali Mat. 2004. Perception of Professional Engineers Toward Quality Of Work Life and Organizational Commitment. *Gajahmada International Journal of Business*. Vol.6.No.3.p.323-334.