

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PT BBT  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**ALMAWATI  
NIM : 16612003**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PT BBT  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas - Tugas dan Memenuhi  
Syarat - Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**ALMAWATI**  
**NIM : 16612003**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PT BBT  
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

Panitian Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh:

**NAMA : ALMAWATI  
NIM : 16612003**

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

**Imran Ilyas, M.M**  
NIDN.1007036603 / Lektor

**Satriadi, S.AP., MSc.**  
NIDN. 1011108901 / Lektor

Mengetahui  
Plt. Ketua Program Studi

**Dwi Septi Haryani, S.T., MM**  
NIDN.1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PT BATAM BINTAN  
TELEKOMUNIKASI (BBT) TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**NAMA : ALMAWATI**

**NIM : 16612003**

Telah dipertahankan didepan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Sembilan belas  
Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh (19 - 08 - 2020) Dan Dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima  
Panitian Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

**Imran Ilyas, M.M**

NIDN. 1007036603/ Lektor

**M. Muazamsyah, S.Sos.,MM.**

NIDN. 1008108302 / Asisten Ahli

Anggota

**Risnawati, S.Sos.,MM.**

NIDN. 1025118803 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 19 Agustus 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Tanjungpinang,  
Ketua,

**Charly Marlinda, S.E., M.Ak.,CA**

NIDN. 1029127801/Lektor

## **PERNYATAAN**

Nama : Almawati  
Nim : 16612003  
Tahun Angkatan : 2016  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,15  
Program Study : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi  
terhadap Kepuasan kerja PT BBT Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa seluruh isi dan materi skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai dengan peraturan berlaku.

Tanjungpinang, Agustus 2020

Penyusun

Almawati

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula shalawat beserta salam kuhadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Srkripsi ini kupersembahkan kepada semua orang terdekat saya yang telah memberikan dukungan kepada saya selama ini terutama kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya selama ini.

Saya juga ingin mengucapkan terimakasih kepada dosen - dosen STIE yang telah banyak memberikan ilmu kepada saya dan untuk kedua dosen pembimbing saya yang senantiasa membantu dan memberi bimbingan selama penyelesaian skripsi ini.

Untuk teman dan sahabat seperjuangan, terimakasih atas segala dukungan yang telah kelian berikan kepadaku, semoga setelah inikita bisa mencapai segala impian kita dan Allah selalu memberikan kesehatan kepada kita semua.

## HALAMAN MOTTO

✚ Jika kamu belum bisa membuat kedua orangtua mu bahagia, tolong !  
jangan sesekali membuat mereka kecewa

(almawati)

✚ Hidup memang tidak adil, maka biasakanlah dirimu

( petrick star )

✚ Bukan seperti Patrick yang selalu malas, bukan seperti squadward yang pemaarah dan bukan pula seperti sponsbop yang idiot, tapi aku hanya ingin menjadi seperti plankton yang tidak pernah berhenti berjuang hanya untuk sebuah keinginan

( breand albermoral )

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap kepuasan Kerja PT BBT Tanjungpinang”.

Maksud dan tujuan dari dibuatnya skripsi ini ialah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) Ekonomi Jurusan Manajemen di STIE Pembangunan Tanjungpinang. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E M.Ak, Ak. CA, sebagai ketua STIE Pembangunan Tanjungpinang
2. Ibu Ranti Utami, S.E M.Si. Ak. CA, sebagai wakil ketua I STIE Pembangunan Tanjungpinang
3. Ibu Sri Kurnia, S.E Ak. M.Si. CA, sebagai wakil ketua IISTIE Pembangunan Tanjungpinang
4. Bapak Imran Ilyas, M.M sebagai wakil ketua III dan sebagai dosen pembimbing 1 yang telah memberi banyak masukan, arahan dan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T.,M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang

6. Bapak Satriadi S.AP.,MSc selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan guna menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen STIE Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada saya selama menjadi mahasiswa di STIE pembangunan Tanjungpinang.
8. Ibu Nurprianti Alrianti selaku pimpinan PT BBT Tanjungpinang yang telah memberikan izin penelitian ini.
9. Kedua orang tua saya Bapak Arap pujadi dan Ibu Karsinah yang telah membesarkan, mendidik, memberi kasih sayang dan selalu memberi dukungan serta doa kepada saya selama ini.
10. Orang - orang terdekat saya, teman dan sahabat yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

Semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidahnya serta dengan keterbatasan kemampuan yang ada, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semuanya

Tanjungpinang, Agustus 2020

Penulis

Almawati

Nim 16612003

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>ABSTRAK</b> .....	xix
<b>ABSTRACT</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1Latar Belakang Masalah.....	1
1.2Rumusan Masalah .....	8
1.3Tujuan Penelitian .....	9
1.4Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1Kegunaan Ilmiah .....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	9
1.5Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1Landasan Teori.....	12
2.1.1Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.1.1Pengertian Manajemen SDM .....	12
2.1.1.2Fungsi Manajemen SDM .....	13
2.1.1.3Indikator Manajemen SDM.....	15
2.1.2Kompetensi .....	16

2.1.2.1	Pengertian Kompetensi .....	16
2.1.2.2	Jenis-jenis Kompetensi.....	18
2.1.2.3	Tujuan dan Manfaat Kompetensi .....	20
2.1.2.4	Faktor yang mempengaruhi kompetensi .....	23
2.1.2.5	Indikator Kompetensi.....	25
2.1.3	Komitmen Organisasi .....	26
2.1.3.1	Pengertian Komitmen Organisasi .....	26
2.1.3.2	Prinsip dan Bentuk Komitmen Organisasi.....	28
2.1.3.3	Dampak Komitmen Organisasi .....	28
2.1.3.4	Proses Terjadinya Komitmen Organisasi.....	29
2.1.3.5	Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	31
2.1.3.6	Indikator Komitmen Organisasi .....	33
2.1.4	Kepuasan Kerja .....	34
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Kerja .....	34
2.1.4.2	Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	36
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Kerja .....	36
2.1.5	Hubungan Antar Variabel .....	39
2.1.5.1	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja.....	39
2.1.5.2	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	40
2.2	Kerangka Penelitian .....	40
2.3	Hipotesis Penelitian.....	41
2.4	Penelitian Terdahulu .....	41

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Pada Jenis Data .....	45
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4	Populasi dan Sampel .....	47
3.4.1	Populasi .....	47
3.4.2	Sampel.....	47

3.5	Definisi dan Operasional Variabel .....	48
3.6	Teknik Pengolahan Data .....	49
3.7	Uji Kualitas Data.....	53
3.7.1	Uji Validitas .....	53
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	54
3.8	Teknik Analisis Data.....	54
3.8.1	Uji Asumsi Klasik .....	54
3.8.1.1	Uji Normalitas .....	55
3.8.1.2	Uji Multikolenieritas .....	56
3.8.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.8.2	Analisis Regresi Berganda .....	57
3.8.3	Uji Hipotesis .....	58
3.8.3.1	Uji Parsial (Uji t).....	58
3.8.3.2	Uji Simultan (Uji F) .....	58
3.8.3.3	Uji Koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	59

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian .....	60
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	60
4.1.2	Visi dan Misi .....	61
4.1.3	Struktur Organisasi .....	62
4.2	Hasil Pengolahan dan Analisis Data .....	64
4.2.1	Deskripsi Responden.....	64
4.2.2	Distribusi Jawaban Responden .....	66
4.2.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	74
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	76
4.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
4.2.6	Uji Hipotesis .....	83
4.3	Pembahasan.....	85
4.3.1	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Batam Bintan Telekomunikasi (BBT).....	86

4.3.2	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT). .....	86
4.3.3	Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Batam Bintang Telekomunikas.....	87

**BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	88
5.2	Saran.....	89

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Presentasi absensi Karyawan PT BBT .....	5
Tabel 1.2	Data pengundura diri karyawan PT BBT.....	6
Tabel 3.1	Definisi organisasional variabel.....	48
Tabel 3.2	pemberian kode .....	50
Tabel 3.3	Skor berdasarkan skala likert.....	50
Tabel 3.4	kriteria variabel X ( kompetensi dan komitmen organisasi.....	52
Tabel 3.5	Kriteria Variabel Y ( kepuasan kerja ).....	53
Tabel 4.1	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	64
Tabel 4.2	Deskripsi responden berdasarkan usia.....	65
Tabel 4.3	deskripsi responden berdasarkan pendidikan.....	65
Tabel 4.4	deskripsi responden berdasarkan lama bekerja .....	66
Tabel 4.5	Distribusi jawaban responden mengenai kompetensi.....	66
Tabel 4.6	Distribusi jawaban responden mengenai komitmen organisasi....	69
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban responden berdasarkan kepuasan kerja.....	72
Tabel 4.8	Hasil uji validitas.....	75
Tabel 4.9	Hasil pengujian Reliabilitas.....	76
Tabel 4.10	Hasil uji one sample kolmogrov sminov.....	77
Tabel 4.11	Hasil uji multikolinieritas.....	80
Tabel 4.12	Hasil analisis Regresi Linier berganda.....	82
Tabel 4.13	Hasil Uji T.....	83
Tabel 4.14	Tabel anova.....	84
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi.....	85

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka pemikiran .....	41
Gambar 4.1	Grafik Histogram.....	78
Gambar 4.2	Grafik P plot.....	79
Gambar 4.3	Scater Plot.....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	: Kuesioner Responden
Lampiran 2	: Jawaban Responden
Lampiran 3	: Karakteristik Responden
Lampiran 4	: Hasil Olah Data Karakteristik Responden SPSS
Lampiran 5	: Uji Multikolinieritas
Lampiran 6	: Hasil uji linier berganda
Lampiran 7	: Uji one Suple kolmogrov
Lampiran 8	: Uji Nomalitas
Lampiran 9	: Hasil uji grafik normalitas
Lampiran 10	: Hasil uji scater plot
Lampiran 10	: Uji Linier berganda
Lampiran 11	: Hasil analisis regresi berganda
Lampiran 12	: Uji hipotesis
Lampiran 13	: Surat Keterangan Objek Penelitian
Lampiran 14	: Hasil Cek Plagiatrisme

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PT BBT TANJUNGPINANG

Almawati, 16612003, S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)  
Pembangunan Tanjungpinang. [Allmawatii1@gmail.com](mailto:Allmawatii1@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja PT Batam Bintang Telekomunikasi Tanjungpinang. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang di gunakan sebanyak 30 orang dari jumlah populasi sebanyak 30 orang.

Pengumpulan data di lakukan dengan penyebaran angket (kuisoner) dan dokumentasi. Teknik analisis yang di gunakan yaitu uji asumsi klasik, analisis iregresi linear berganda dan uji hipotesis. Sebelumnya data yang berupa kuisoner di uji dengan uji validitas dan reabilitas dengan menggunakan SPSS Vesi 21,00

Hasil penelitian Berdasarkan uji t (parsial) bahwa variabel kompetensi (X1) terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari variabel kompetensi yang memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,417 lebih besar dari 2,051 (t tabel) dan nilai signifikan 0,023 lebih kecil dari 0,05  $H_a$  di terima dan  $H_0$  ditolak. hasil uji F (parsial) membuktikan variabel komitmen organisasi (X2) terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari variabel komitmen organisasi yang memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,593 lebih besar dari 2,051 (t tabel) dan nilai signifikan sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterimadan  $H_0$  ditolak dan hasil dari uji F (simultan) membuktikan variabel bebas (kompetensi dan komitmen organisasi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dimana  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $85,625 > 3,35$ ) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang artinya  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak.

Kesimpulan dari penrlitian ini Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 86%, sehingga hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya kompetensi dan komitmen organisasi maka semakin meningkat juga kepuasan kerja karyawan PT. Batam Bintang Telekomunikasi, sedangkan sisanya sebesar 14% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti.

Kata Kunci : kompetensi, komitmen organisasi, kepuasan kerja

Dosen Pembimbing : 1. Imran Ilyas, M.M  
2. Satriadi, S.AP., MSc

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMPETENCY AND COMMITMENT TO THE WORK SATISFACTION TANJUNGPINANG

Almawati, 16612003, S1 Management, SekolahTinggiIlmuEkonomi (STIE)  
Pembangunan Tanjungpinang. [Allmawatii1@gmail.com](mailto:Allmawatii1@gmail.com)

*This study aims to determine the effect of competence and organizational commitment on job satisfaction at PT Batam Bintan Telecommunication Tanjungpinang. The type of research used in this research is quantitative with a descriptive approach. The sample used was 30 people from a population of 30 people.*

*Data collection was carried out by distributing questionnaires (questionnaires) and documentation. The analysis technique used is the classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. Previously, the data in the form of a questionnaire was tested with validity and reliability tests using SPSS Vesi 21.00*

*Research results Based on the t test (partial) that the competency variable (X1) has a significant positive effect on employee job satisfaction, this can be seen from the competency variable which obtained a t-count value of 2.417, greater than 2.051 (t table) and a significant value of 0.023 more. smaller than 0.05 Ha is accepted and Ho is rejected. The results of the F test (persial) prove that the organizational commitment variable (X2) has a significant positive effect on employee job satisfaction, this can be seen from the organizational commitment variable which has a tcount of 2.593 greater than 2.051 (t table) and a significant value of 0.015. smaller than 0.05, then Ha is accepted and Ho is rejected and the results of the F test (simultaneous) prove that the independent variables (competence and organizational commitment) have a significant effect on employee job satisfaction, this can be seen from the value of Fcount>Ftable where Fcount is greater than Ftable( 85.625> 3.35) and the significance value is smaller than 0.05 (0.000 <0.05), which means that Ha is accepted. H0 is rejected.*

*The conclusion of this research. Based on the results of the calculation of the coefficient of determination, the R2 value is 86%, so this shows that the better the competence and organizational commitment, the more employee job satisfaction of PT. BatamBintan Telekomunikasi, while the remaining 14% is influenced by other factors that are not examined.*

*Keywords : competence, organizational commitment, job satisfaction*

*Advisor : 1. Imran Ilyas. M.M  
2. Satriadi, S.AP., MSc*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam sebuah organisasi kegiatan sumber daya manusia menjadi kunci pokok sebagai penggerak perusahaan. Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan dan keberhasilan organisasi dalam <sup>mencapai</sup> tujuannya. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya.

Sumber daya manusia merupakan elemen penting di setiap perusahaan karena sumber daya manusia memegang banyak peranan penting dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Setiap perusahaan berharap memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu mengembangkan serta mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yakni manusia yang unggul yang memiliki keahlian, keterampilan, pengetahuan serta perilaku yang baik. Kompetensi menjadi salah satu faktor utama yang dibutuhkan oleh sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja. Menurut Priansa (2016) kompetensi mengacu pada fungsi atau kegiatan yang dilakukan oleh manajer, seperti pengembangan pegawai. Kompetensi merupakan kualitas individu yang dibawa pegawai kedalam pekerjaannya, seperti kreatifitas dan keterampilan menghasilkan

jaringan, sedangkan menurut Sutrisno (2014) kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang, adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik. Menurut Wibowo (2016) kompetensi merupakan persyaratan utama dalam bekerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaannya yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, seseorang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi mewujudkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

Dalam mencapai tujuan organisasi salah satu yang menjadi poin penting yang masih dipertahankan oleh beberapa organisasi yaitu komitmen organisasi. Komitmen organisasi karyawan sangatlah penting, karena karyawan yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasi akan menampilkan kinerja terbaiknya serta produktif dalam mengemban pekerjaan serta dalam mencapai tujuan perusahaan. Komitmen organisasi dapat mempengaruhi seorang karyawan untuk tetap bertahan menjadi anggota organisasi atau meninggalkan organisasi untuk mengejar pekerjaan lain. Meninggalkan organisasi terjadi ketika karyawan memutuskan untuk berhenti dari organisasi dengan keputusan karyawan itu sendiri. Menurut Priansa (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi melibatkan tiga sikap yaitu, identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, serta perasaan loyalitas terhadap

organisasi, sehingga karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi memandang nilai dan kepentingan organisasi terintegrasi dengan tujuan pribadinya serta memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan organisasi.

Komitmen organisasi mencakup keterlibatan kerja, hal ini disebabkan karena antara keterlibatan kerja dengan komitmen organisasi sangat erat hubungannya. Keterlibatan kerja sebagai derajat kemauan untuk menyatukan dirinya dengan pekerjaan, menginvestasikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaan, dan menganggap pekerjaannya sebagai bagian utama dari kehidupannya yang berdampak terhadap keterlambatan, ketidakhadiran, keinginan untuk pindah kerja serta perputaran tenaga kerja pada sebuah organisasi atau perusahaan.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai atau karyawan. Dari beberapa penelitian ditemukan bahwa dampak kepuasan kerja lebih banyak pada produktivitas karyawan, tingkat absensi karyawan, dan tingkat pergantian karyawan, hal ini memberikan dampak yang sangat besar terhadap tujuan perusahaan, sehingga perlu ada perhatian khusus oleh pimpinan perusahaan agar menciptakan kepuasan untuk karyawan. Menurut Sutrisno (2014) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima.

Menurut Hasibuan (2017) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*Job satisfaction*)

karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaannya dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan dan suasana lingkungan yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa, walaupun balas jasa itu penting.

Menurut Robbins (2012) kepuasan kerja pegawai sering sekali dikaitkan dengan kinerja pegawai. Hal ini berarti untuk meningkatkan kinerja, organisasi harus mampu memenuhi dan meningkatkan kepuasan kerja pegawainya. Kepuasan kerja merupakan sikap secara umum yang lebih diwarnai oleh perasaan terhadap situasi dan lingkungan kerja serta merupakan pencerminan dari kepuasan seseorang pencerminan dari kepuasan seseorang pegawai terhadap kondisi yang saling berkaitan dengan pelaksanaan kerja. Kepuasan kerja pegawai pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing pegawai.

PT. Batam Bintan Telekomunikasi adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi. Perusahaan ini juga bergerak pada bidang jaringan pasang telepon yang beroperasi khusus di daerah kawasan industri di pulau Batam. Perusahaan BBT (Batam Bintan Telekomunikasi) memiliki cabang di Tanjungpinang, dengan jumlah karyawan sebanyak 30 orang. Karyawan yang bekerja di BBT (Batam Bintan Telekomunikasi) memiliki beberapa keahlian

dibidangnya masing-masing. Pada 3 (tiga) tahun terakhir daftar kehadiran karyawan mengalami penurunan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Presentasi Absensi Karyawan PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT)**  
**Periode 2017-2019**

Keterangan	2017	2018	2019
Izin	10,9%	13,5%	15,5%
Sakit	12,2%	14,6%	14,3%
Absen	3,4%	4,4%	5,3%
Total	26,5%	32,5%	35,1%

Sumber : Data Olahan PT. BBT Tahun 2017-2019

Berdasarkan tabel 1.1 absensi karyawan pada tahun 2017 sebesar 3,4 persen pada tahun 2018 sebesar 4,4 persen dan tahun 2019 sebesar 5,3 persen. Berdasarkan hasil pra survey terjadi peningkatan absensi karyawan dari tahun 2017 – 2019, salah satu karyawan mengatakan jenuh dan bosan saat bekerja sehingga banyak karyawan yang memilih untuk tidak bekerja. Dari hasil wawancara dengan staf PT. Batam Bintang Telekomunikasi pada 24 februari 2020 diketahui bahwa karyawan karyawan tersebut tidak memberikan keterangan yang jelas mengenai ketidakhadiran mereka.

Komitmen organisasi yang kuat pada karyawan dapat membawa dampak yang positif kepada karyawan sehingga karyawan bekerja lebih produktif (dalam jurnal Supiyanto (2015)). Dalam jurnal Supiyanto (2015) meningkatnya komitmen organisasi dapat mengurangi *turnover* yang tinggi serta meningkatkan kehadiran karyawan. Komitmen organisasi yang dibentuk oleh organisasi atau perusahaan akan berdampak positif maupun berdampak negatif, sehingga perlu adanya peningkatan komitmen organisasi kepada karyawan agar berdampak positif.

Peningkatan kemampuan karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu tugas atau kewajiban perusahaan kepada karyawan. Kemampuan karyawan yang meningkat akan memberikan keuntungan baik kepada karyawan itu sendiri maupun kepada perusahaan atau tempat kerja. PT. Batam Bintan Telekomunikasi (BBT) kurang memberikan kewajiban dalam pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawan sehingga karyawan merasa bosan dan merasa tidak memiliki keahlian sesuai dengan bidang kerja masing-masing karyawan dalam mengatasi masalah yang ada di perusahaan hal ini sesuai dengan wawancara dengan salah satu staf (RN) mengatakan bahwa perusahaan jarang memberikan pelatihan terutama pelatihan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan sehingga tingkat kemampuan karyawan atau *skill* karyawan tidak meningkat, ia juga menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan kepada karyawan terakhir pada tahun 2016, sehingga menyebabkan karyawan kurang tertarik serta tidak bersemangat bekerja pada PT. Batam Bintan Telekomunikasi (BBT) yang berada di Tanjungpinang. Berdasarkan wawancara singkat dengan staf personalia (RN) adanya data tingkat pengunduran diri karyawan pada 3 (tiga) tahun terakhir:

**Tabel 1.2**  
**Data Pengunduran Diri Karyawan PT. BBT**  
**Periode 2017 s/d 2019**

Tahun	Jumlah Total Karyawan	Jumlah Karyawan yang Keluar
2017	37	2
2018	35	3
2019	33	4

Sumber : Data Olahan PT. BBT Tahun 2017-2019

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa terjadi peningkatan pengunduran diri karyawan pada PT. BBT cabang Tanjungpinang yang dikarenakan karyawan merasa kemampuan yang dimiliki tidak meningkat sehingga memutuskan untuk mengundurkan diri yang menyebabkan perusahaan berupaya untuk mencari karyawan baru atau karyawan pengganti dengan mengeluarkan biaya – biaya lainnya yang berpengaruh terhadap keuangan perusahaan. Selain itu, perusahaan besar maupun kecil umumnya akan memberikan fasilitas untuk karyawan yaitu berupa transportasi. Transportasi diberikan kepada karyawan yang umumnya bekerja dilapangan dengan jarak kerja yang jauh sehingga memudahkan karyawan dalam bekerja, namun PT. Batam Bintan Telekomunikasi tidak menyediakan transportasi untuk karyawan dalam bekerja di lapangan sehingga karyawan harus menggunakan kendaraan pribadi untuk beroperasi yang menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman untuk bekerja.

Pada PT. Batam Bintan Telekomunikasi (BBT) cabang Tanjungpinang terdapat kecendrungan karyawan yang menunda pekerjaan, menunggu perintah pimpinan untuk menyelesaikan pekerjaan serta beberapa fasilitas yang belum memadai seperti peralatan kerja yang belum lengkap dan ruangan kerja yang hanya berukuran 3x4 meter persegi sehingga mengganggu kenyamanan dalam bekerja. Terganggunya kenyamanan kerja karyawan dapat memberikan pengaruh terhadap hasil atau produktivitas kerja karyawan yang akan berdampak terhadap profit perusahaan, sehingga perlu adanya penelitian yang berkaitan dengan kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Isu ini telah banyak diteliti oleh Supiyanto (2015) dan Kartini (2015) dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan, pada penelitian Juwarsih (2016) juga sejalan dengan Supiyanto (2015) dan Kartini (2015), yaitu adanya pengaruh yang signifikan kompetensi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja, namun pada hasil penelitian Lidin (2019) dan R. Ardi Agung Heriawan (2010) bahwa kompetensi dan komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, maka perlu untuk dilakukannya penelitian lanjutan tentang pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan berbagai uraian diatas serta beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. BBT Tanjungpinang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi terhadap kepuasan kerja pada PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT)?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT)?

3. Apakah terdapat pengaruh antara variabel kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT).
2. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT).
3. Untuk mengetahui apakah kompetensi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT).

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian terutama untuk penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai besarnya pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja sehingga dapat membantu

perusahaan untuk meningkatkan kinerja agar tercapainya tujuan perusahaan.

2. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kompetensi, komitmen organisasi serta kepuasan kerja.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi secara garis besar terdiri dari lima bab yang kemudian menjadi sub sub bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dibahas mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan kepustakaan yang berisikan teori-teori yang relevan sebagai landasan pendekatan untuk memecahkan masalah yang disusun ke dalam uraian masalah.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dibahas mengenai jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan analisis pengolahan data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengurai tentang hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Batam Bintan Telekomunikasi (BBT).

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Dalam manajemen sumber daya manusia, pegawai adalah asset (kekayaan) utama organisasi, sehingga harus dipelihara dengan baik. Secara sederhana pengertian manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, motivasi dan karya. Satu-satunya sumber daya yang memiliki rasa dan karsa.

Menurut Marwansyah (2014) bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan kerja, keselamatan dan kesejahteraan kerja serta hubungan industrial.

Sutrisno (2014) menyatakan bahwa, manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan,

dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengitegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasiperusahaan secara terpadu, selain itu manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian manajemen sumber daya manusia di atas dapat dikatakan bahwa:

1. Dalam manajemen sumber daya manusia terdapat berbagai fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, penempatan, pengendalian, dan pengawasan
2. Pelaksanaan sumber daya manusia bertujuan untuk mencapai tujuan individu, perusahaan, ataupun organisasi.

#### **2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi operasional Menurut Marwansyah (2014)dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia adalah proses yang secara sistematis mengkaji kebutuhan sumber daya manusia untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu atau kompetensi,

yang sesuai pada saat dibutuhkan. Dengan kata lain, perencanaan sumber daya adalah proses penentuan jumlah dan mutu atau kualitas sumber daya manusia di masa yang akan datang.

## 2. Rekrutmen dan Seleksi

Rekrutmen atau penarikan adalah proses menarik perhatian sejumlah calon pegawai potensial dan mendorong mereka agar melamar pekerjaan pada sebuah organisasi. Hasil proses rekrutmen adalah sekumpulan pelamar yang memenuhi syarat. Seleksi adalah proses identifikasi dan pemilihan orang-orang dari sekumpulan pelamar yang paling cocok dengan posisi yang ditawarkan dan dengan organisasi. Hasil proses seleksi adalah para calon pegawai yang paling memenuhi syarat di antara pelamar.

## 3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pekerja dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

## 4. Kompetensi

Kompetensi atau balas jasa didefinisikan sebagai sebuah imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balas jasa atas kontribusinya terhadap organisasi.

#### 5. Keselamatan dan Kesejahteraan Kerja

Keselamatan kerja meliputi upaya untuk melindungi para pekerja dari cedera akibat kecelakaan kerja. Kesehatan kerja adalah terbebasnya para pekerja dari penyakit dan terwujudnya kesejahteraan fisik dan mental pekerja.

#### 6. Hubungan Industrial

Hubungan industrial atau hubungan pekerja adalah sebuah sistem hubungan yang terbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang dan/atau jasa terdiri atas unsur pengusaha, pekerja atau buruh dan pemerintah.

#### 7. Penelitian Sumber Daya Manusia

Penelitian atau riset sumber daya manusia adalah studi sistematis tentang sumber daya sebuah perusahaan dengan maksud memaksimalkan pencapaian tujuan individu dan tujuan organisasi.

### **2.1.1.3 Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Afandi (2018) indikator manajemen sumber daya manusia yaitu:

1. Tugas kerja, yaitu rincian kegiatan yang harus dijalankan oleh karyawan
2. Kualitas kerja, yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan.
3. Kuantitas, yaitu jumlah hasil dari produksi kerja karyawan.
4. Ketepatan waktu, yaitu hasil produksi kerja karyawan.
5. Efektifitas biaya, yaitu menggunakan biaya yang tepat dan efisien.

Indikator manajemen sumber daya manusia menurut Suwatno dan Priansa (2016) dalam praktek yaitu :

1. Rekrutmen

Pemilihan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dapat mempengaruhi manajemen sumber daya manusia sebuah perusahaan.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pentingnya pengembangan sumber daya manusia untuk arah yang lebih baik.

3. Pelatihan

Pelatihan yang diterima karyawan akan berdampak terhadap keterampilan karyawan serta hasil kinerja karyawan.

4. Pemeliharaan Sumber Daya Manusia

Pentingnya pemeliharaan sumber daya manusia dapat meningkatkan rasa percaya karyawan terhadap perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya terhadap perusahaan.

## **2.1.2 Kompetensi**

### **2.1.2.1 Pengertian Kompetensi**

Suatu organisasi yang sering mengalami penurunan prestasi kerja, salah satu faktor penyebabnya yaitu adanya perbedaan kompetensi antara satu pegawai dengan pegawai yang lainnya. Penurunan prestasi kerja akan mempengaruhi kualitas dari organisasi tersebut. Rivai (2014) mendefinisikan bahwa Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksi kinerja yang sangat baik, dengan kata

lain, kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik dari pada apa yang dilakukan para *average performers*.

Menurut Sutrisno (2014) kompetensi adalah suatu karakteristik dasar sari seseorang atau individu yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, dan situasi tertentu. Menurut Moeheriono (2014) juga menyatakan hal yang serupa, bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu.

Kompetensi biasanya mengacu kepada fungsi atau kegiatan yang dilakukan oleh manajer, seperti pengembangan pegawai, dimana kompetensi merupakan kualitas individu yang dibawa pegawai kedalam pekerjaan, seperti kreativitas dan keterampilan menghasilkan jaringan .Kompetensi tidak hanya tindakan yang dimiliki oleh setiap karyawan, namun kompetensi juga merupakan tingkat kreativitas maupun keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standart kualitas profesional pekerjaan mereka (Wibowo, 2016).

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan keahlian atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat digunakan untuk bekerja sesuai dengan pekerjaan yang diterima serta sesuai dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki.

### **2.1.2.2 Jenis-jenis Kompetensi**

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja. Adapun jenis-jenis kompetensi, salah satunya menurut Moehariono (2014) yang menyatakan bahwa ada tiga jenis kompetensi, diantaranya :

#### 1. Kompetensi individu

Kompetensi individu dikelompokkan menjadi dua yang terdiri dari kompetensi *threshold* atau kompetensi minimum yaitu kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seseorang, misalnya kemampuan pengetahuan atau keahlian dasar seperti membaca atau menulis dan kompetensi *differentiating* yaitu kompetensi yang membedakan seseorang berkinerja tinggi atau berkinerja rendah dengan karyawan lainnya, misalnya seseorang yang memiliki orientasi motivasi tinggi biasanya yang diperhatikan adalah pada tujuan melebihi yang ditargetkan oleh perusahaan dalam standar kerja.

#### 2. Kompetensi jabatan

Kompetensi jabatan (*job competency*) mempunyai peran yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen karena aspek kompetensi jabatan ini sudah banyak digunakan sebagai

dasar penentu posisi jabatan calon karyawan atau calon pejabat yang akan menduduki suatu jabatan. Seseorang agar mendapatkan kinerja tinggi secara maksimal seharusnya antara kompetensi individu yang dimiliki, harus sesuai atau cocok dengan kompetensi jabatan yang diembannya, hal ini akan mengakibatkan terjadinya kecocokan (*matching*) dan kesesuaian dengan kemampuan yang dimilikinya.

### 3. Kompetensi organisasi

Kompetensi organisasi merupakan area karakter keahlian organisasi dan merupakan sinergi dari seluruh sumber daya seperti motivasi, usaha-usaha karyawan, teknologi dan keahlian profesional, serta ide-ide tentang kolaborasi dari manajemen. Kemudian kompetensi organisasi tersebut dapat bekerja secara sistematis dan terstruktur serta memberikan organisasi sebagai kekuatan strategis. Kemudian kompetensi mempunyai kelebihan sulit ditiru oleh pesaing lain, sebab bersifat *distinctive and spesific* untuk setiap individu organisasi. Salah satu pembentukan kompetensi organisasi yang baik adalah dari kompetensi individu karyawannya itu sendiri. Apabila kompetensi individu sudah sesuai dan selaras dengan kompetensi organisasi, maka akan tercipta *competence based organization* atau organisasi yang berbasis kompetensi.

#### **2.1.2.3 Tujuan dan Manfaat Kompetensi**

Kompetensi juga memiliki tujuan, terdapat beberapa pendapat dari para ahli yang mengemukakan tujuan dari kompetensi agar suatu organisasi berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hutapea (2011) berpendapat kompetensi dalam organisasi pada umumnya bertujuan:

1. Pembentukan pekerjaan

Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan disuatu organisasi, hal-hal tersebut dipengaruhi oleh tujuan instansi. Sedangkan kompetensi perilaku digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan atas perilaku pemangku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan prestasi luar biasa.

2. Evaluasi pekerjaan

Kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot dalam pekerjaan yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar pembentukan kompetensi.

3. Rekrutmen dan seleksi

Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk

menyeleksi calon pegawai yang akan menduduki jabatan atau melaksanakan pekerjaan tersebut.

4. Pembentukan dan pengembangan organisasi

Kompetensi dapat menjadi pondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan organisasi kearah organisasi yang produktif.

5. Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya organisasi

Peran kompetensi sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya organisasi, hal ini dapat terjadi apabila nilai budaya organisasi sesuai dengan kompetensi inti perusahaan.

6. Pembelajaran organisasi

Peran kompetensi bukan hanya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan melainkan juga untuk membentuk karakter pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan pegawai.

7. Manajemen karier dan penilaian potensi pegawai

Kompetensi dapat digunakan untuk membantu organisasi atau instansi menciptakan pengembangan karier bagi pegawai untuk mencapai jenjang karir yang sesuai dengan potensi yang dimiliki.

8. Sistem imbal jasa

Pemberian imbal jasa yang dihubungkan dengan pencapaian kompetensi individu akan mendukung pelaksanaan sistem kompetensi yang digunakan oleh organisasi secara keseluruhan.

Manfaat dari penggunaan kompetensi menurut Sutrisno (2014) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah

banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan yaitu sebagai berikut:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar, keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

2. Alat seleksi karyawan.

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

3. Memaksimalkan produktivitas.

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi kecil mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi.

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkatkan. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

#### **2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi**

Menurut Wibowo (2016) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi yaitu sebagai berikut :

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan seseorang terhadap dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilakunya sehari-hari. Apabila orang tersebut memiliki pikiran positif tentang dirinya maupun orang lain

maka akan menjadi seseorang yang memiliki ciri orang yang berpikir kedepan.

## 2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

## 3. Pengalaman

Pengalaman merupakan elemen kompetensi yang diperlukan dalam dunia kerja, tetapi untuk menjadi ahli tidak cukup hanya pengalaman.

## 4. Karakteristik kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah kenyatannya, kepribadian seseorang dapat berubahkan saja apabila ia berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

## 5. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif dari seorang pegawai.

## 6. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

### 2.1.2.5 Indikator Kompetensi

Menurut Moehariono (2014) indikator kompetensi meliputi :

1. Watak

Indikatornya seperti memberikan dorongan untuk lebih melatih karakteristik mental pegawai, agar dapat lebih memenuhi peraturan yang ada di dalam organisasi atau instansi.

2. Motif

Indikatornya seperti memberi dorongan dalam bekerja agar dapat lebih giat lagi dalam bekerja, guna memenuhi keinginan dan kebutuhan pegawai.

3. Konsep diri

Indikatornya seperti dorongan untuk berpenampilan, tutur bahasa dan perilaku yang baik didalam instansi.

4. Pengetahuan

Indikatornya seperti dorongan untuk para pegawai agar dapat memperluas pengetahuan tentang tugas atau pekerjaan yang diberikan instansi.

5. Keterampilan

Indikatornya seperti dorongan untuk setiap pegawai memiliki keterampilan dalam bekerja agar mendapatkan hasil kerja yang baik.

Sedangkan indikator kompetensi menurut Wibowo (2016) adalah :

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi pengetahuan dibidang masing-masing, pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan.

2. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan individu meliputi kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan dan kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

3. Sikap (*Attitude*)

Sikap individu, meliputi memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dalam berkreaitivitas dalam bekerja serta adanya semangat kerja yang tinggi.

### **2.1.3 Komitmen Organisasi**

#### **2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Komitmen merupakan kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi (Wibowo, 2016). Komitmen dibuat oleh diri sendiri bisa dengan keinginan dari diri sendiri ataupun dorongan dari lingkungan dan juga orang lain. Untuk membentuk sebuah komitmen tentu dengan pertimbangan yang matang, karena jika seseorang sudah berkomitmen maka tidak boleh untuk melanggar komitmen yang sudah dibuat tersebut. Jika mereka melanggar komitmen yang mereka buat sendiri tentu mereka akan mendapatkan dampak yang timbul akan pelanggaran komitmen yang sudah dilakukan, jadi sebaiknya seseorang yang sudah mengambil keputusan

berkomitmen mengenai suatu hal tentu harus bekerja dengan keras agar tidak melanggar komitmen yang sudah dibuat.

Komitmen organisasional merupakan identifikasi pegawai terhadap persetujuan untuk mencapai misi unit atau misi organisasional (Priansa, 2016). Karyawan yang sudah berkomitmen dalam suatu perusahaan maka mereka harus mampu bekerja dengan keras agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang mereka kehendaki. Jika karyawan tidak mempunyai komitmen terhadap perusahaan tersebut maka karyawan akan meninggalkan perusahaan dan lebih memilih perusahaan yang lain yang menurut mereka jauh lebih baik dari perusahaan sebelumnya. Namun jika karyawan yang berkomitmen dalam perusahaan tentu mereka akan terus meningkatkan kinerja agar dapat mencapai target yang diinginkan. Menurut Robbins (2012) komitmen organisasi adalah suatu keterlibatan pekerjaan yang tinggi dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi juga dapat diartikan sebagai loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang tercermin dari keterlibatannya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mendapatkan karyawan yang loyal terhadap perusahaan tentu bukan hal yang mudah, dimana perusahaan harus bisa membuat para karyawan mereka puas dalam bekerja di perusahaan tersebut. Karena jika mereka merasa puas atau nyaman bekerja dalam perusahaan tentu mereka akan berkomitmen untuk terus bekerja dalam perusahaan tersebut. Jika karyawan suatu perusahaan loyal tentu

akan sangat menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri dimana mereka akan ikut bekerja keras dalam meningkatkan tujuan dari perusahaan.

### **2.1.3.2 Prinsip dan Bentuk Komitmen Organisasi**

Lima prinsip kunci dalam membangun komitmen organisasional menurut Priansa (2016) oleh pimpinan adalah:

1. Memelihara atau meningkatkan harga diri.

Artinya pimpinan harus pintar menjaga agar harga diri pegawai tidak rusak.

2. Memberikan tanggapan dengan empati.

3. Meminta bantuan dan mendorong keterlibatan.

Artinya pegawai selain butuh dihargai juga ingin dilibatkan dalam pengambilan keputusan.

4. Mengungkapkan pikiran, perasaan dan rasional.

5. Memberikan dukungan tanpa mengambil alih tanggung jawab.

Prinsip tersebut mencerminkan falsafah kepemimpinan dimana pimpinan menawarkan bantuan agar pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik, dan perlu diingat bahwa fungsi pimpinan hanya membantu, tanggung jawab tetap ada pada masing-masing pegawai.

### **2.1.3.3 Dampak Komitmen Organisasi**

Dampak komitmen organisasional menurut Priansa (2016) dapat ditinjau dari dua sudut yaitu:

1. Ditinjau dari Sudut Organisasi.

Pegawai yang berkomitmen rendah akan berdampak pada turnover, tingginya absensi, meningkatnya kelambanan kerja dan kurang intensitas untuk bertahan sebagai pegawai di organisasi tersebut, rendahnya kualitas kerja, dan kurangnya loyalitas pada organisasi. Apabila komitmen pegawai rendah maka hal tersebut dapat memicu perilaku pegawai yang kurang baik, misalnya tindakan kerusuhan yang dampak lebih lanjutnya yaitu terhadap reputasi organisasi menurun, kehilangan kepercayaan dari klien dan dampak yang lebih jauh lagi yaitu menurunnya laba organisasi.

2. Ditinjau dari Sudut Pegawai.

Komitmen pegawai yang tinggi akan berdampak pada peningkatan karir pegawai tersebut.

#### **2.1.3.4 Proses Terjadinya Komitmen Organisasi**

Siahaan (2014) mengemukakan sejumlah cara yang bisa dilakukan untuk membangun komitmen karyawan pada organisasi, yaitu :

1. *Make it charismatic*

Jadikan visi dan misi organisasi sebagai suatu yang karismatik, sesuatu yang dijadikan pijakan, dasar bagi setiap karyawan dalam berperilaku, bersikap dan bertindak.

2. *Build the tradition*

Segala sesuatu yang baik di organisasi jadikanlah sebagai suatu tradisi yang secara terus – menerus dipelihara, dijaga oleh generasi berikutnya.

3. *Have comprehensive grievance procedures*

Bila ada keluhan atau komplain dari pihak luar ataupun internal organisasi maka organisasi harus memiliki prosedur untuk mengatasi keluhan tersebut secara menyeluruh.

4. *Provide extensive two way communications*

Jalinlah komunikasi dua arah di organisasi tanpa memandang rendah bawahan.

5. *Create a sense of community*

Jadikan semua unsur dalam organisasi sebagai suatu community di mana di dalamnya ada nilai – nilai kebersamaan.

6. *Build value-based homogeneity*

Membangun nilai – nilai yang didasarkan adanya kesamaan.

7. *Get together*

Adakan acara – acara yang melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan bisa terjalin.

8. *Promote from within*

Bila ada lowongan jabatan, sebaiknya kesempatan pertama diberikan kepada pihak *intern* sebelum merekrut karyawan dari luar sehingga adanya ikatan antara karyawan dengan pimpinan.

9. *Commit to Actualizing*

Setiap karyawan diberi kesempatan untuk mengaktualisasikan diri atau memberikan performa secara maksimal di organisasi sesuai dengan kapasitas masing-masing.

#### **2.1.3.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional menurut Priansa (2016) adalah:

1. Personal

Pada faktor personal terdiri dari beberapa yakni, ciri-ciri kepribadian tertentu seperti teliti, *ekstrovert*, berpandangan positif (optimis), cenderung lebih komit, serta lebih berorientasi kepada tim dan menempatkan tujuan kelompok di atas tujuan sendiri dan individu yang *altruistic* (senang membantu) akan cenderung lebih komit. Selanjutnya ada usia dan masa kerja yang berhubungan positif dengan komitmen organisasi, lalu tingkat pendidikan semakin tinggi semakin banyak harapan yang mungkin tidak dapat di akomodir, sehingga komitmennya semakin rendah, lalu jenis kelamin contohnya wanita pada umumnya menghadapi tantangan lebih besar dalam mencapai

kariernya, sehingga komitmennya lebih tinggi, lalu status perkawinan, misalnya pegawai yang sudah menikah lebih terikat dengan organisasinya dan keterlibatan kerja, pada tingkat keterlibatan kerja individu berhubungan positif dengan komitmen organisasi.

## 2. Situasional

Pada faktor situasional terdiri dari nilai Tempat Kerja. Nilai-nilai yang dapat dibagikan adalah suatu komponen kritis dari hubungan keterkaitan. Nilai-nilai kualitas, Inovasi, Kooperasi, partisipasi dan trust akan mempermudah setiap pegawai untuk saling berbagi dan membangun hubungan erat. Jika para pegawai percaya bahwa nilai organisasinya adalah kualitas produk jasa, para pegawai akan terlibat dalam perilaku yang memberikan kontribusi untuk mewujudkan hal tersebut. Adanya keadilan organisasi yang meliputi keadilan yang berkaitan dengan kewajaran alokasi sumber daya, keadilan dalam proses pengambilan keputusan, serta keadilan dalam persepsi kewajaran atas pemeliharaan hubungan antar pribadi, selanjutnya karakteristik pekerjaan yang meliputi pekerjaan yang penuh makna, otonomi dan umpan balik dapat merupakan motivasi kerja yang internal serta dukungan organisasi yang mempunyai hubungan yang positif dengan komitmen organisasi. Hubungan ini didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai memersepsi bahwa organisasi (lembaga, pimpinan, rekan) memberi dorongan, respek, menghargai kontribusi dan memberi apresiasi bagi individu dalam pekerjaannya.

Hal ini berarti jika organisasi peduli dengan keberadaan dan kesejahteraan pegawai dan juga menghargai kontribusinya, maka pegawai akan menjadi komit.

### 3. Posisional

Pada faktor posisional terdiri dari beberapa yakni, masa kerja yang lama akan semakin membuat pegawai komit, hal ini disebabkan oleh karena semakin memberi peluang pegawai untuk menerima tugas menantang, otonomi semakin besar, serta peluang promosi yang lebih tinggi dan tingkat pekerjaan sebagai *predictor* komitmen paling kuat. Status yang tinggi cenderung meningkatkan motivasi maupun kemampuan aktif terlibat.

#### **2.1.3.6 Indikator Komitmen Organisasi**

Menurut Darmawan (2013) ada tiga indikator komitmen organisasi yaitu :

##### 1. Komitmen Afektif

Komitmen Afektif (*affective commitment*), merupakan keterikatan emosional terhadap organisasi dan kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi. Terdiri dari keinginan berkarir di organisasi, rasa percaya terhadap organisasi dan pengabdian kepada organisasi

##### 2. Komitmen Berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) yang tinggi akan bertahan di organisasi, bukan karena alasan emosional, tetapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian yang akan dialami jika meninggalkan organisasi. Terdiri dari kecintaan pegawai

kepada organisasi, keinginan bertahan dengan pekerjaannya, bersedia mengorbankan kepentingan pribadi, memiliki keterikatan pegawai kepada pekerjaan serta tidak nyaman meninggalkan pekerjaan saat ini

### 3. Komitmen Normatif

Komitmen normatif (*normative commitment*) merupakan suatu keharusan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena alasan moral atau alasan etika yang terdiri dari kesetiaan terhadap organisasi, kebahagiaan dalam bekerja dan kebanggaan bekerja pada organisasi.

Sedangkan menurut Kaswan (2015) ada empat indikator perilaku umum dari komitmen organisasi, yaitu:

1. Ada kerelaan untuk membantu kolega menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
2. Menyatukan aktivitas dan prioritas yang dimiliki untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang lebih besar.
3. Memahami kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar
4. Memilih kebutuhan-kebutuhan organisasi yang pantas daripada mengikuti beberapa minat profesional.

## **2.1.4 Kepuasan Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Badriyah (2015) kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Dalam

Robbins (2012) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Priansa (2014) kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Perasaan pegawai terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja. Pengertian kepuasan kerja menurut Hasibuan (2017) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan seorang karyawan atau pegawai yang berkaitan dengan hasil pekerjaan dengan imbalan yang diterimanya namun memiliki arti penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan, dengan demikian meningkatnya kinerja karyawan merupakan suatu tanda bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi terhadap perusahaan.

#### **2.1.4.2 Faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Kaswan (2012)kepuasan kerja dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

1. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan bergantung oleh bisa atau tidaknya karyawan dalam mencukupi kebutuhannya.

2. *Discrepancies* (perbedaan)

Kepuasan kerja diukur dengan hasil pemenuhan harapan.. Pemenuhan harapan menggambarkan selisish antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan.

3. *Value attainment* (pencapaian nilai)

Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja dapat dicapai apabila seseorang merasa dapat memberikan pemenuhan nilai secara positif.

4. *Equity* (keadilan)

Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan berhubungan dengan persepsi pegawai yang merasa diperlakukan adil di tempat kerja.

5. *Dispositional/genetic components* (komponen genetik).

Kepuasan juga ditentukan oleh komponen gen.

#### **2.1.4.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Perusahaan dapat mengukur tingkat kepuasan karyawan mereka bekerja dalam perusahaan tentu dengan beberapa indikator. Indikator- indikator ini sangat memudahkan perusahaan menilai tingkat kepuasan karyawan. Karena jika terdapat karyawan yang merasa tidak puas atas pekerjaan yang diberikan kepada mereka perusahaan dapat membenahiagar karyawan merasa puas bekerja dalam

perusahaan. Jika karyawan merasa puas tentu mereka akan meningkatkan kinerja, dan itu sangat menguntungkan bagi perusahaan. Karena dapat meningkatkan produktivitas dari perusahaan itu sendiri. Menurut Robbins (2012) terdapat beberapa indikator kepuasan kerja yakni :

1. Pekerjaan yang secara mental menantang

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

2. Kondisi kerja yang mendukung

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

3. Gaji atau upah yang pantas

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

4. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

5. Rekan sekerja yang mendukung

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

Sedangkan menurut Rivai (2011) indikator yang biasanya digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja terdiri dari :

1. Isi pekerjaan yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan sesuai dengan bagian atau posisi seorang karyawan.
2. Supervisi yaitu seseorang dengan jabatan yang lebih tinggi yang berfungsi atau bertugas mengawasi atau mengontrol setiap karyawan.
3. Organisasi yaitu sebuah kelompok atau gabungan orang yang memiliki tujuan yang sama.
4. Gaji yaitu hasil yang diterima oleh seseorang berdasarkan hasil kerja atau target yang ditentukan oleh perusahaan.
5. Rekan kerja yaitu seseorang atau kelompok yang bekerja pada bidang atau posisi yang sama atau satu perusahaan. Dimana rekan kerja dapat menjadi pendorong seseorang untuk meningkatkan kepuasan kerja saat bekerja pada perusahaan.

## **2.1.5 Hubungan Antar Variabel**

### **2.1.5.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja**

Menurut Priansa (2016) menyatakan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan organisasi, yang akan membawa hasil seperti yang ingin dicapai. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan tentu akan menentukan hasil yang mereka kerjakan. Karyawan yang memiliki kompetensi yang baik tentu juga akan menghasilkan pekerjaan yang baik pula sesuai dengan yang diinginkan karyawan itu sendiri. Karyawan yang mempunyai hasil kinerja yang baik tentu akan merasa puas atas pekerjaan yang diberikan

perusahaan kepada mereka. Berdasarkan hasil penelitian Supiyanto (2015) adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan kerja.

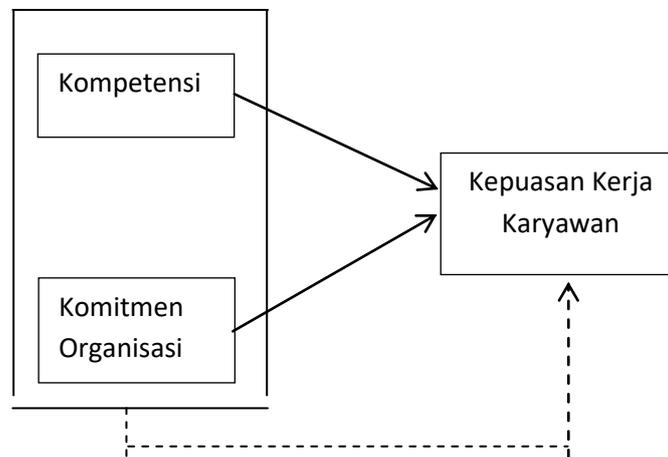
#### **2.1.5.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Menurut Priansa (2016) bahwa komitmen organisasi pegawai sangat sulit untuk dicapai jika pegawai menghadapi beban kerja yang meningkat terus, namun justru keuntungan yang diperoleh organisasi hanya dinikmati oleh atasan. Komitemen organisasi dapat timbul dari diri karyawan itu sendiri jika karyawan merasa puas akan pekerjaan yang diberikan kepada mereka. Karyawan yang mempunyai beban kerja dalam melakukan pekerjaan mereka tentu mereka sangat susah untuk berkomitmen dalam perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian Kartini (2015) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **2.2 Kerangka Penelitian**

Kepuasan kerja dapat dicapai melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan melengkapi fasilitas penunjang dalam bekerja sehingga karyawan dapat bekerja dengan puas. Karyawan yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan menghasilkan produktivitas kerja yang maksimal yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Banyak yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan mempererat hubungan antar karyawan sehingga terjalan hubungan yang harmonis antar karyawan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Konsep yang digunakan pada penelitian, 2020

Ket : —→ Secara Simultan

---→ Secara Parsial

### 2.3 Hipotesis Penelitian

H1 : Terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan.

H2 : Terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi Terhadap kepuasan kerja karyawan.

H3: Terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi dan komitmen Organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

### 2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dalam menyusun kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis dalam penelitian ini.

1. Yupi Supiyanto (2015) “pengaruh kompensasi, kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan koperasi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi, kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan koperasi. Penelitian ini menggunakan pengolahan data dengan teknik sampling yang menggabungkan teknik area sampling dan random sampling. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini ada sebanyak 108 responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi, kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
2. Juwarsih (2016), “pengaruh kompetensi, komitmen terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai (studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi, komitmen terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif variabel dan analisis *struktural equation modeling* (SEM). Responden yang digunakan dalam penelitian berjumlah 115 responden yang merupakan pegawai BPPT Kota Malang. Berdasarkan hasil penelitian adanya pengaruh antara variabel kompetensi terhadap variabel kepuasan kerja, serta adanya pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja.
3. Kartini (2015) “pengaruh kompetensi, komitmen organisasi serta budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

kompetensi, komitmen organisasi serta budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kab. Kutai Timur. Penelitian ini menggunakan analisis SPSS dan *path analysis*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 105 responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa adanya pengaruh kompetensi, komitmen organisasi serta budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

4. R. Ardi Agung Heriawan, (2010), “pengaruh komitmen organisasi dan komitmen profesional terhadap kepuasan kerja akuntan publik”. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan komitmen profesional terhadap kepuasan kerja akuntan publik. Terdiri dari 44 responden akuntan yang bekerja di wilayah Semarang dan Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan aplikasi MRA. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja.
5. Liyanti Lidin, (2019), “pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan koperasi unit desa (KUD) Pakis Malang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Koperasi Unit Desa (KUD) Pakis Malang. Penelitian ini menggunakan 35 responden karyawan koperasi unit desa Pakis Malang. Penelitian ini menggunakan analisis uji viabilitas, reabilitas dan MRA. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kompetensi dan komitmen organisasi tidak mempengaruhi atau tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

6. Bernard C. Renyut, (2017), "*the effect of organizational commitment, competence on job satisfaction and employees performance in Maluku Governor's Office*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pada kantor Gubernur di Maluku. Penelitian ini menggunakan 244 responden. Analisis pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pegawai.
7. P. Eddy Sanussi Silitonga and Djoko Setyo Widodo, (2017), "*analysis of organization commitment and competence to job satisfaction and organizational performance at Bekasi City Government*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen dan kompetensi organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja organisasi baik secara parsial maupun simultan pada Pemerintah Kota Bekasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah di Pemerintah Kota Bekasi, yang berjumlah 208. Ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan ukuran  $\alpha$  yang digunakan adalah 5%, sehingga ukuran sampel adalah 137 orang. Alat analisis menggunakan SPSS versi 21.0 untuk windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen dan kompetensi organisasi secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja organisasi, serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Pemerintah Kota Bekasi.

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2014) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Jenis Data**

Pada penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2014), Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan pengumpulan data kepada pengumpul data.

Menurut Sunyoto (2015) Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dalam hal ini data yang diperoleh berasal

dari kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh responden tentang kompetensi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014) sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Menurut Sunyoto (2015) data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya. Data sekunder yang dibutuhkan meliputi gambaran umum perusahaan, bidang usaha, catatan absensi karyawan dan sejarah umum perusahaan.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah :

#### a. Angket (kuesioner)

Sujarweni (2015) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014) teknik dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi melalui arsip. Untuk memperoleh data pendukung yang dibutuhkan dari sumber yang dapat dipercaya, maka digunakan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi berguna untuk memperoleh data tentang jumlah karyawan dan data tentang gambaran umum serta data – data pendukung pada PT. Batam Bintan Telekomunikasi (BBT) Tanjungpinang.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sunyoto (2015) populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan menurut Arikunto (2010) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Batam Bintan Telekomunikasi (BBT) Tanjungpinang yang berjumlah 30 orang.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2014) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Arikunto (2010) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dan apabila subyeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini

menggunakan *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana sampel yang diambil jumlahnya sama dengan populasi, karena menurut Sugiyono (2014) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasinya akan dijadikan sampel penelitian. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini merupakan keseluruhan karyawan PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT) Tanjungpinang yang berjumlah 30 karyawan.

### 3.5 Definisi dan Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Definisi dan Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala Pengukuran
1.	Kompetensi	Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut Wibowo, (2016).	1. Watak 2. Motif 3. Konsep diri 4. Pengetahuan 5. Keterampilan Moehiono (2014).	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10	Likert
2.	Komitmen organisasi	Komitmen organisasional merupakan identifikasi karyawan terha	1. Komitmen Afektif 2. Komitmen berkelanjutan 3. Komitmen	1,2,3 4,5,6,7 8,9,10	Likert

		dap persetujuan untuk mencapai misi unit atau misi organisasional Priansa, (2016).	Normatif Darmawan (2013).		
3.	Kepuasan kerja	Kepuasan kerja merupakan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai presepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya Priansa (2016).	1. Pekerjaan yang menantang 2. Kondisi kerja yang mendukung 3. Gaji 4. Kesesuaian kepribadian 5. Rekan kerja yang mendukung. Robbins (2012).	1,2  3,4  5,6,7 8  9,10	Likert

Sumber : Data Olahan, 2020

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Beberapa langkah dalam pengolahan data pada penelitian ini menurut Misbahuddin dan Hasan (2013) yaitu :

- a. Pengeditan (*editing*)

Pengeditan adalah proses yang bertujuan agar data yang dikumpulkan dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten, dan lengkap.

b. Pemberian kode (*coding*)

Pemberian kode merupakan suatu cara untuk memberikan kode tertentu terhadap berbagai macam jawaban kuesioner untuk dikelompokkan pada kategori yang sama.

**Tabel 3.2**  
**Pemberian Kode**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	JK
X1	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	L
X2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	P
Y	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	

Sumber : Data Olahan, 2020

c. Proses Pemberian Skor (*scoring*)

Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala *Likert*. Skala *Likert* menurut Sugiyono (2012) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif seperti tabel 3.3 dibawah ini.

**Tabel 3.3**  
**Skor berdasarkan Skala Likert**

Pertanyaan/Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2012

d. Tabulasi

Tabulasi adalah proses penempatan data dalam bentuk table dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabel yang dibuat sebaiknya mampu meringkas semua data yang akan dianalisis. Dengan menggunakan prinsip tabulasi ini, seorang peneliti akan dapat menentukan arah selanjutnya teknik analisis apa yang diperlukan, tergantung dengan tujuan analisis data yang hendak dicapai.

Dalam penelitian ini menggunakan uji statistika, karena merupakan metode analisis data yang efektif dan efisien dalam suatu penelitian. Untuk menguji X dan Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata ini didapat dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Rumus rata-rata (*mean*) menurut Sugiyono (2012) adalah sebagai berikut :

Untuk variabel X

$$me = \frac{\sum Xi}{n}$$

Untuk variabel Y

$$me = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

me = Rata-rata (*mean*)

$\sum$  = Sigma (jumlah)

$X_i$  = Nilai X ke-I sampai ke-n

$Y_i$  = Nilai Y ke-I sampai ke-n

$n$  = Jumlah responden

Persamaan rata-rata (*mean*) diatas merupakan teknik penjabaran kelompok didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata ini didapat

denagan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Setelah mendapatkan rata-rata (*mean*) dari variabel, kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai yang terendah 1(satu) dan nilai tertinggi 5 (lima) dari hasil penyebaran kuesioner.

1. untuk variabel X terdapat 20 pernyataan/pertanyaan:
  - a. Nilai terendah =  $1 \times 20 = 20$
  - b. Nilai tertinggi =  $5 \times 20 = 100$
  - c. Selisih (nilai tertinggi-nilai terendah) =  $100-20=80$
  - d. Rentang interval kelas =  $80 : 5 = 16$

Atas dasar perhitungan diatas, maka kelas interval untuk Kompetensi dan komitmen organisasi (variabel X) yaitu :

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Variabel X**  
**Kompetensi dan Komitmen Organisasi**

Nilai	Kriteria
20 – 36	Tidak Baik
36 – 52	Kurang Baik
52 – 68	Cukup Baik
68 - 84	Baik
84 – 100	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono, 2012

2. untuk variabel Y terdapat 10 pernyataan/pertanyaan:
  - a. Nilai terendah =  $1 \times 10 = 10$
  - b. Nilai tertinggi =  $5 \times 10 = 50$
  - c. Selisih (nilai tertinggi-nilai terendah) =  $50-10=40$
  - d. Rentang interval kelas =  $40 : 5 = 8$

Atas dasar perhitungan diatas, maka kelas interval untuk Kepuasan Kerja (variabel Y) yaitu :

**Tabel 3.5**  
**Kriteria Variabel Y**  
**Kepuasan Kerja**

Nilai	Kriteria
10 – 18	Tidak Puas
18 – 26	Kurang Puas
26 – 34	Cukup Puas
34 – 42	Puas
42 – 50	Sangat Puas

Sumber : Sugiyono, 2012

### **3.7 Uji Kualitas Data**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur Ghozali (2011). Pengujian validitas yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai r tabel dan r hitung, dimana nilai r tabel yang digunakan memiliki taraf 5% (0,05). Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2011).

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Ghozali (2011) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, Ghozali (2011).

## 3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan aplikasi program *SPSS (Statistical Program for Social Science) versi 21.0 for windows*. Adapun langkah-langkah metode analisis data yang dilakukan di antaranya adalah:

### 3.8.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan. Ada tiga pengujian dalam penelitian ini yaitu:

### 3.8.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan untuk menguji apakah nilai residu yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya Suliyanto (2011). Beberapa metode uji normalitas yaitu :

a) Metode Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*

Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi *normal poisson, uniform, atau exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0.05 (5%). Uji 1 sample K-S dilakukan dengan membuat hipotesis.

Ho = data residual berdistribusi normal

Ha = data residual tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji 1 sample K-S adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai probabilitas nilai Z Uji 1 sample K-S signifikan secara statistik, maka Ho ditolak, yang berarti data berdistribusi tidak normal.
2. Apabila probabilitas nilai Z uji K-S tidak signifikan secara statistik, maka Ho diterima, yang berarti data berdistribusi normal.

b) Metode grafik normal P-P Plots

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data ada sumber diagonal pada grafik normal P-P *Plot of*

*regression standardizes residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

#### c) Metode Histogram

Uji Histogram merupakan tampilan bentuk grafis untuk menunjukkan distribusi data secara visual atau seberapa sering suatu nilai yang berbeda itu terjadi dalam suatu kumpulan data. Histogram digunakan untuk memberikan informasi mengenai variasi dalam proses dan membantu manajemen dalam membuat keputusan dalam upaya peningkatan proses yang berkesimbangan.

#### 3.8.1.2 Uji Multikolenieritas

Menurut Ghozali (2013) multikolenieritas merupakan fenomena adanya korelasi yang sempurna antara satu variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolenieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya.

Metode untuk menguji adanya multikolenieritas dapat dilihat pada *tolerance value* atau *Variance Inflammatory Factor (VIF)*. Batas *tolerance value* adalah 0,10 atau nilai VIF adalah 10. Jika  $VIF > 10$  dan nilai  $Tolerance < 0.10$ , maka terjadi multikolenieritas tinggi antar variabel bebas dengan variabel bebas lainnya.

#### 3.8.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara varian dari residual suatu pengamatan ke

pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas* dan jika varian berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Pada penelitian ini menguji ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatter plot*. Jika pada *scatter plot* memiliki titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi adanya heteroskedastistas. Dan jika sebaliknya membentuk pola tertentu, maka terjadi heteroskedastistas. Menurut Ghozali (2011) pengujian untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai produksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

### 3.8.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu pengaruh Kompetensi (X1), Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) pada karyawan PT. Batam Bintang Telekomunikasi (BBT). Adapun rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut Sugiyono (2011)

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

Keterangan :

Y = Kepuasan kerja

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien arah regresi

a = konstanta

X<sub>1</sub> = kompetensi

X<sub>2</sub> = komitmen organisasi

e = error / variabel pengganggu

### 3.8.3 Uji Hipotesis

#### 3.8.3.1 Uji Parsial (Uji t )

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat bermakna atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0.05$ ). Apabila nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Ho: Variabel Independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ha: Variabel Independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

1. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak untuk  $\alpha = 5\%$
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka Ha diterima dan Ho ditolak untuk  $\alpha = 5\%$

#### 3.8.3.2 Uji Simultan ( Uji f )

Menurut (Ghozali, 2016) uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (*independen*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (*dependen*). Uji F mempunyai signifikansi 0,05, kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F adalah jika nilai signifikansi  $F < 0,05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel bebas secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel terikat. Uji F yang digunakan

akan dibandingkan dengan nilai F hitung, dimana jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel maka data yang diperoleh dikatakan berpengaruh atau  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, namun jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel (taraf 0,05) maka data yang diperoleh dikatakan tidak berpengaruh atau  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.

### **3.8.3.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2013) koefisien determinasi pada umumnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel dependen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing. Alabi, Goski., & Alabi, J.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badriyah. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Renyut. (2017). *The effect of organizational commitment, competence on Job satisfaction and employees performance in Maluku Governor's Office*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), Vol. 19(Issue 11), 18–29.
- Darmawan. (2013). *Prinsip Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Temprina Media Grafika.
- Priansa. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutapea, dan N. T. (2011). *Kompetensi Komunikasi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia

Pustaka Utama.

Imam. (2011). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 19.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Juwarsih. (2016). Pengaruh Kompetensi, *Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang)*. Jurnal Manajemen Akuntansi Palapa Nusantara, 1.

Kartini. (2015). *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Serta Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kab. Kutai Timur*. Jurnal Manajemen Akuntansi.

Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kaswan. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Lidin. (2019). *Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Unit Desa (KUD) Pakis Malang*. Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, Vol. 8.

Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Misbahuddin. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Silitonga and Widodo. (2017). *Analysis of the Effect of Organizational*

*Commitment on Organizational Performance in Mediation of Job Satisfaction (Study on Bekasi City Government). International Journal of Economic Research, 14, 75–90.*

Heriawan. (2010). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komitmen Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik: Role Stress sebagai Variabel Moderating*. Journal of Accounting and Investment, Vol. 11.

Robbins. (2012). *Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Siahaan. (2014). *The Routledge Companion to Literature and Human Rights*. Jakarta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Wiratna. (2015). *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suliyanto. (2011). *Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta.

Sunyoto. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Services.

Supiyanto. (2015). *Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kerja dan Kinerja Karyawan Koperasi*. Prosiding Seminar Nasional.

Edi. (2014). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Rivai. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori*

*ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

## CURRICULUM VITAE



Nama : Almawati

Tempat / Tanggal Lahir : Sei guntung / 26 Agustus 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Alamat : Jln. Yossudarso GG Jahan II No 64

E - Mail : Allmawatii1@gmail.com

Riwayat Pendidikan : - SDN 012 Sei Guntung  
- SMPN 003 Sei Guntug  
- SMK Pembangunan Tanjungpinang  
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)  
Pembangunan Tanjungpinang