

repository.ub.ac.id

PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN

**(Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area
Pelayanan dan Jaringan Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

IKA FIATUL QOUWIM

NIM. 0610323090



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2010**



ABSTRAKSI
PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Area Pelayanan dan Jaringan Malang)

Sumber daya manusia adalah sebuah modal yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan karena seluruh kegiatan operasionalnya perusahaan dijalankan oleh manusia. Keberhasilan dan kinerja seorang karyawan dalam suatu bidang pekerjaan di tentukan oleh beberapa faktor seperti komitmen dan motivasi. Dari uraian di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam tentang pengaruh motivasi dan komitmen terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Berdasarkan tujuan dari penelitian yaitu untuk menvari pengaruh (sebab akibat) maka penelitian ini menggunakan metode penelitian *eksplanatory*. Uji pengaruh disini adalah untuk menguji pengaruh antara variabel motivasi kerja karyawan (X1) dan komitmen karyawan (X2) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 49 orang dari 95 karyawan tetap yang ada pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Adapun analisis data yang digunakan dalam analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Dalam pengerjaan penelitian ini menggunakan program komputer yaitu program SPSS.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer berupa hasil jawaban karyawan atas kuesioner yang telah diajukan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Dari analisis diketahui bahwa setiap item pernyataan menghasilkan koefisien relasi (r) yang lebih besar dari r_{tabel} (0,281).

Dari analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan dengan menolak H_0 dan menerima H_a , hal ini ditunjukkan dengan nilai probabilitas kurang dari 5% serta diketahui variabel motivasi kerja karyawan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan karena memiliki *Standardized Coeffcents* (B) paling besar yaitu 3,262.

Demikian diketahui adanya pengaruh yang signifikan dari motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan, maka penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam mengelola SDM di perusahaan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Motivasi dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Kusdi Raharjo, D.E.A selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Drs. Raden Rustam Hidayat, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Prof. Dr. Bambang Swasto, ME selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan untuk memberikan arahan, bimbingan penulisan skripsi ini hingga dapat penulis selesaikan.

5. Ibu Dr. Hamidah Nayati U. S.Sos. M. Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah tulus dan ikhlas memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Dr. Moch Al Musadieq, MAB dan Bapak Drs. M. Soe'oad Hakam, M. Si selaku Komisi Penguji Skripsi.
7. Bapak Ir. Isbiyanto, MM selaku Manajer PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.
8. Bapak Rudi Hartono selaku pembimbing lapang dalam penelitian pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang yang banyak memberikan bantuan dan dukungan.
9. Seluruh Staf dan karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.
10. Bapak, Ibu, dan adik-adikku tercinta yang selama ini sudah memberikan dukungan baik material maupun spiritual.
11. Teman-temanku semua, terimakasih atas bantuan dan perhatian kalian semua selama ini.
12. Seluruh civitas akademika Universitas Brawijaya yang telah memberikan warna dalam kehidupan perkuliahan penulis.

Penulis menyadari penyusunan skripsi masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat saya harapkan. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris	8
B. Motivasi	10
1. Pengertian dan Tujuan Motivasi	10
2. Teori Motivasi	12
3. Jenis-Jenis Motivasi	18
4. Hambatan Motivasi	19
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	19
C. Komitmen	21
1. Pengertian Komitmen	21
2. Komponen Komitmen	25
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen	28
4. Arti Pentingnya Komitmen	29
D. Kepuasan Kerja	30
1. Pengertian Kepuasan Kerja	30



2. Teori-teori Kepuasan Kerja	31
3. Mengukur Kepuasan Kerja	34
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..	35
E. Pengaruh Motivasi dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	36
F. Model Konsep dan Hipotesis	37
1. Model Konsep	37
2. Model Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Konsep, Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran ..	41
1. Konsep	41
2. Operasionalisasi Variabel	42
3. Skala Pengukuran	45
D. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
E. Pengumpulan Data	48
1. Jenis Data	48
2. Tehnik Pengumpulan Data	48
3. Instrumen Penelitian	49
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
G. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	52
H. Analisis Data	54
1. Analisis Deskriptif	54
2. Analisis Regresi Linier Berganda	54
3. Pengujian Hipotesis	55



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	60
1. Sejarah Perusahaan	60
2. Badan Hukum Perusahaan	63
3. Tujuan Perusahaan	63
4. Visi, Misi, Motto	65
5. Struktur Organisasi	66
6. Kegiatan Usaha PT. PLN (Persero)	75
7. Sistem Upah dan Penggajian	76
8. Jam Kerja Karyawan	76
9. Produksi	77
B. Gambaran Umum Responden	78
1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia	78
2. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja	79
3. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	81
C. Analisis Data	82
1. Analisis Deskriptif	82
2. Analisis Regresi Linier Berganda	90
3. Pengujian Hipotesis	93
D. Pembahasan	96
1. Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan, Komitmen Karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	96
2. Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan, Komitmen Karyawan secara Parsial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	97

BAB V PENUTUP

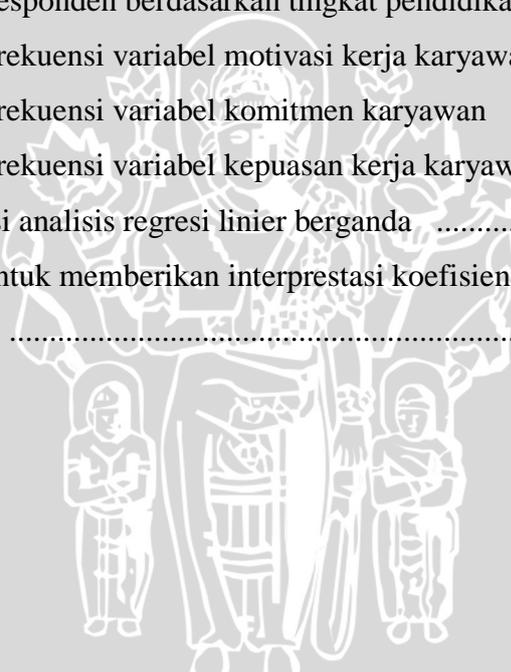
A. Kesimpulan	100
B. Saran-saran	102

DAFTAR PUSTAKA	103
-----------------------------	------------



DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Konsep, variabel, indikator dan item	44
Tabel 2	: Grade PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang	47
Tabel 3	: Hasil uji validitas dan reliabilitas	53
Tabel 4	: Pembagian jam kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang	76
Tabel 5	: Distribusi responden berdasarkan usia	78
Tabel 6	: Distribusi responden berdasarkan masa kerja	79
Tabel 7	: Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	80
Tabel 8	: Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan	81
Tabel 9	: Distribusi frekuensi variabel motivasi kerja karyawan	83
Tabel 10	: Distribusi frekuensi variabel komitmen karyawan	85
Tabel 11	: Distribusi frekuensi variabel kepuasan kerja karyawan	88
Tabel 12	: Rekapitulasi analisis regresi linier berganda	91
Tabel 13	: Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	92
Tabel 14	: Hasil uji F	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Hierarki kebutuhan Maslow	15
Gambar 2 : Model konsepsi	38
Gambar 3 : Model hipotesis	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini banyak bermunculan perusahaan baru baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil yang bergerak dalam berbagai jenis bidang usaha. Dengan demikian maka perusahaan-perusahaan tersebut akan semakin membutuhkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu sumber yang terpenting adalah sumber daya manusia, dimana yang dimaksud dengan sumber daya manusia yaitu para karyawan atau para pekerja yang memiliki ketrampilan dan kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuni. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting di dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Sumber daya perusahaan sebuah modal yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan karena seluruh aktivitas/kegiatan operasional perusahaan dijalankan oleh manusia. Sekalipun perusahaan-perusahaan memiliki banyak mesin dalam menunjang kegiatan operasionalnya namun peranan sumber daya manusia tidak dapat dipandang rendah karena untuk menjalankan seluruh mesin yang ada perusahaan mutlak sangat memerlukan sumber daya manusia.

Motivasi merupakan kemauan untuk berbuat sesuatu. Motivasi seseorang sangat ditentukan oleh intensitas motifnya yang berupa kebutuhan dan keinginan. Intensitas motif seseorang atau karyawan tentunya sangat ditentukan oleh kekuatan kebutuhan atau keinginan itu sendiri.

Manajemen organisasi tentunya memerlukan pengetahuan dan informasi yang baik berkenaan dengan kekuatan motivasi dan karyawan. Bersinerginya keinginan atau kebutuhan individual dalam organisasi dengan keinginan atau kebutuhan organisasi akan berdampak luas pada kemajuan organisasi. Namun sebaliknya motivasi yang tidak selaras atau bahkan terjadinya hambatan pencapaian tujuan individu dalam organisasi akan menyebabkan frustrasi. Frustrasi ini akan menyebabkan perilaku yang sulit dikendalikan. Dalam kondisi SDM yang seperti ini tentunya akan menyebabkan labilnya organisasi dan sangat berbahaya bagi kelangsungan hidup organisasi itu sendiri.

Komitmen karyawan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuan organisasi serta bersedia untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi yang bersangkutan.

Kurangnya komitmen karyawan dalam pemberdayaan karyawannya berupa kepercayaan diri yang mengakibatkan juga menurunnya komitmen organisasi. Selain kurangnya komitmen karyawan faktor motivasi juga dapat menimbulkan tinggi rendahnya kepuasan kerja, hal ini karena pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai kemampuan karyawan, ketidaksesuaian antara gaji yang diberikan dengan ketrampilan yang dimiliki serta terhambatnya kesempatan mengembangkan prestasi dalam bekerja, sehingga mereka bekerja tidak sepenuh hati, seperti menurunnya aktivitas dalam bekerja, sehingga mereka bekerja tidak sepenuh hati, seperti menurunnya aktivitas dalam bekerja serta tingginya *labour lurn over* (keluar masuk) karyawan.

Sasaran kepuasan kerja yang sudah ditetapkan bersama antara karyawan dan pimpinan dapat mengantisipasi persaingan yang ada, karena sasaran kepuasan

kerja yang dirumuskan akan menjadi pengarah yang menuntun karyawan kepada kejelasan beban tugas, tanggung jawab dan target kerjanya sepanjang tahun, sekaligus menjadi penantang yang melecut moral kerja dan motivasi karyawan dalam upaya mengejar hasil yang telah ditetapkannya. Tantangan yang dihadapi dapat diatasi jika ada komitmen yang berasal dari diri karyawan untuk menyelesaikan berbagai tugas, tanggung jawab dan wewenang berdasarkan pada alasan dan motivasi yang dimiliki. Pemberdayaan sangat terkait dengan komitmen karyawan. Proses pemberdayaan akan berhasil bila ada motivasi dan kemauan yang kuat untuk mengembangkan diri dan memacu kreativitas individu dalam menerima tanggung jawab yang lebih besar.

Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh motivasi dari kinerja seseorang tersebut dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya. Suatu komitmen organisasi menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Oleh karena itu komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) dan tanggung jawab seseorang terhadap organisasi. Selain melihat pengaruh komitmen organisasi dengan kepuasan kerja, penelitian ini juga melihat adanya pengaruh motivasi karyawan dengan kepuasan kerja karyawan, sehingga akan tampak lebih jelas pengaruh motivasi dan komitmen organisasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang sebagai salah satu perusahaan listrik negara di Indonesia menyadari bahwa perkembangan perusahaan yang baik dan terarah sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Menyadari bahwa

keberhasilan mencapai tujuan perusahaan hanya akan didapat bila karyawan yang bekerja dengan motivasi dan komitmen dengan begitu akan timbulah kepuasan kerja pada setiap karyawan.

Mengingat pentingnya motivasi kerja serta komitmen organisasi dari karyawan akan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan dan seberapa besar pengaruhnya, maka pengaruh antara variabel tersebut akan terangkai dalam sebuah rangkaian yang berpengaruh, dimana modal tersebut akan diuji dengan menggunakan pengaruh sebab akibat, maka judul yang digunakan adalah **“Pengaruh Motivasi dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil perumusan masalah sabagai berikut :

1. Adakah pengaruh yang signifikan motivasi kerja karyawan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang
2. Adakah pengaruh yang signifikan komitmen karyawan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan secara parsial pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang?
3. Adakah pengaruh yang signifikan motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja karyawan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.
2. Untuk menjelaskan pengaruh yang signifikan antara komitmen karyawan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.
3. Untuk menjelaskan pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Praktis

Sebagai tambahan informasi dan masukan untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang menyangkut motivasi dan komitmen terhadap kepuasan kerja.

2. Teoritis

Sebagai pembanding bagi penelitian sebelumnya dan informasi pendahuluan bagi penelitian serupa di masa datang.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan bagi pembaca dalam memahami isi penulis ini, maka peneliti menampilkan sistematika pembahasan yang secara garis besar di bagi dalam lima bab. Semuanya merupakan suatu rangkaian kesatuan yang meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan antara lain latar belakang penelitian, perumusan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian yang bisa diperoleh dari hasil penelitian serta ditutup dengan sistematika pembahasan dalam penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang berbagai teori-teori yang berhubungan permasalahan penelitian, teori motivasi dan komitmen, kepuasan kerja karyawan dan hubungan antara motivasi dan komitmen terhadap kepuasan kerja karyawan. Teori-teori yang dikemukakan akan digunakan sebagai landasan ilmiah dalam rangka pemecahan masalah untuk kemudian diinterpretasikan dan diambil kesimpulan berdasarkan landasan teori yang disajikan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mengemukakan bahwa penelitian ini merupakan penelitian *eksplanatori*, dan mencakup tentang pengukuran, populasi dan sampel yang hendak diteliti, sumber data yang digunakan dalam kegiatan

penelitian,tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, penyajian data yang diperoleh dari perusahaan, analisis dan interprestasi data yang berhubungan dengan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari skripsi yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi kemajuan perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eli Wahyuni (2009) dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” (Suatu Studi Kasus Pada Perusahaan Job (*Joint Operating Body*) Pertamina-Petrochina East Java Tuban).
 - a. Populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan bagian materials and logistic yang bekerja pada perusahaan JOB (*Joint Operating Body*). Peneliti menetapkan sampel sebanyak 82 orang, karena memenuhi karakteristik atau kriteria.
 - b. Variabel bebasnya yaitu :
Motivasi : Kebutuhan Aktualisasi Diri (X_1), Kebutuhan Harga Diri (X_2), Kebutuhan Fisiologi (X_3). Kepuasan Kerja : Rekan Kerja (X_4), Kondisi Kerja (X_5), Pengawasan (X_6)
Sedangkan variabel terikatnya yaitu Kinerja Karyawan (Y).
 - c. Dari hasil analisis dan interpretasi hipotesis dapat dibuktikan kebenarannya bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi dan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini terbukti dari nilai R sebesar 0,989, R^2 sebesar 0,979, *adjusted* R^2 sebesar 0,977 dan signifikan F_{hitung} sebesar 0,000 yang $< \alpha = 0,05$.
 - d. t_{hitung} untuk (X_1) = 6,926 dengan p (sig) = 0,000 $< 0,05$, nilai t_{hitung} (X_2) = 2,143 dengan p (sig) = 0,035 $< 0,05$, nilai t_{hitung} (X_3) = 4,273

dengan $p(\text{sig}) = 0,000 < 0,05$, nilai $t_{\text{hitung}}(X4) = 3,249$ dengan $p(\text{sig}) = 0,002 < 0,05$, nilai $t_{\text{hitung}}(X5) = 2,456$ dengan $p(\text{sig}) = 0,016 < 0,05$, nilai $t_{\text{hitung}}(X6) = 3,8880$ dengan $p(\text{sig}) = 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 , dan X_6 terhadap variabel kinerja Karyawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hilda Diyah Permatasari (2008) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Prestasi Kerja” (Studi pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Kancatel Kediri).
 - a. Jumlah populasi sebanyak 120 karyawan dengan sampel yang diambil sebanyak 41 karyawan.
 - b. Variabel bebasnya yaitu: kemauan karyawan (X_1), kesetiaan karyawan (X_2), kebanggaan karyawan (X_3). Sedangkan variabel terikatnya yaitu prestasi kerja karyawan (Y).
 - c. Secara parsial variabel kemauan karyawan (X_1), kesetiaan karyawan (X_2) dan variabel kebanggaan karyawan (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan (Y). Pada variabel kemauan karyawan (X_1) didapatkan koefisien regresi dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,307 dan probabilitas 0,021 ($p < 0,05$) pada variabel Kesetiaan Karyawan (X_2) didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,328 dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,197 dan probabilitas 0,034 ($p < 0,05$), sedangkan pada variabel kebanggaan karyawan (X_3) didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,143 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,004 dan probabilitas 0,017 ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil

perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemauan karyawan (X_1), kesetiaan karyawan (X_2) dan kebanggaan karyawan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

- d. Dari uji signifikan menunjukkan bahwa variabel kemauan karyawan (X_1), kesetiaan karyawan (X_2) dan kebanggaan karyawan (X_3) mempunyai angka signifikan di bawah 0,05, karena itu ketiga variabel independen tersebut dinyatakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis yang diajukan yaitu kemauan karyawan (X_1), kesetiaan karyawan (X_2) dan kebanggaan karyawan (X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan (Y) dapat diterima.

B. Motivasi

1. Pengertian dan Tujuan Motivasi

Pada dasarnya manusia mau melakukan sesuatu karena adanya suatu dorongan baik dari dalam dirinya ataupun dari luar untuk memenuhi kebutuhannya. Dorongan tersebut dinamakan motivasi. Peran karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi dan didukung oleh ketrampilan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan sangat diperlukan. Hal ini berarti bahwa salah satu faktor penentu tingkat keberhasilan perusahaan adalah motivasi kerja karyawan. Menurut Hasibuan (2003:92), motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan

ketampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Menurut Ranupandojo dan Husnan (2002:197) motivasi kerja merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Menurut Nawawi (2003:351) motivasi merupakan suatu kondisi yang mendorong atau menjadi penyebab seseorang agar melakukan suatu perbuatan kegiatan yang berlangsung secara sadar. Menurut Gitosudarmo (1990:46) motivasi kerja adalah dorongan yang dimiliki oleh seorang individu untuk melakukan suatu tindakan. Menurut Robbins (2001:166), pengertian motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang menggerakkan seseorang (karyawan) mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dengan didorong oleh kebutuhan-kebutuhan individual. Motivasi kerja yang dimiliki karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pemberian motivasi yang dilakukan oleh suatu organisasi baik publik maupun bisnis harus dapat memenuhi beberapa tujuan. Tujuan pemberian motivasi (Hasibuan, 2003:221) antara lain:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan pada perusahaan.

- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
- f. Mengefektifkan keadaan karyawan.
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- h. Meningkatkan kreativitas dan prestasi kerja yang baik.
- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- k. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan pemberian motivasi dimaksudkan sebagai daya perangsang pada karyawan untuk bekerja dengan baik dan selalu memberikan prestasi yang terbaik bagi perusahaan.

2. Teori Motivasi

Terdapat beberapa teori motivasi yang ditentukan oleh para ahli dalam upaya mendorong karyawan dalam menjalankan kegiatannya, antara lain:

a. Teori Hierarki Kebutuhan A.H. Maslow

Teori yang dikemukakan oleh Abraham Maslow pada tahun 1943 ini mencoba menjelaskan kekuatan daripada kebutuhan-kebutuhan. Maslow berpendapat bahwa tingkah laku atau tindakan masing-masing individu pada suatu saat tertentu biasanya ditentukan oleh kebutuhan yang paling mendesak.

Teori A. H. Maslow dalam Hasibuan (2003:104) menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan seseorang itu jamak yaitu kebutuhan biologis dan kebutuhan psikologis berupa materiil dan non materiil.

Dasar teori A. H. Maslow menurut Hasibuan (2003:104) adalah :

- 1) Manusia adalah makhluk sosial yang berkeinginan; ia selalu menginginkan lebih banyak.

- 2) Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak dapat menjadi alat motivasi bagi pelakunya; hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang menjadi alat motivasi.
- 3) Kebutuhan manusia itu bertingkat-tingkat yaitu:

- a. *Physiological Needs*

Kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang, seperti makan, minum, udara, dan perumahan.

- b. *Safety and Security Needs*

Kebutuhan akan keamanan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan. Kebutuhan ini mengarah pada dua bentuk, yaitu:

- 1) Kebutuhan akan keamanan dan keselamatan jiwa di tempat pekerjaan pada saat mengerjakan pekerjaan di waktu jam-jam kerja.
- 2) kebutuhan akan keamanan harta di tempat pekerjaan pada waktu jam-jam kerja, misalnya motor yang disimpan jangan sampai hilang.

- c. *Affiliation or Acceptance Needs (Belongingness)*

Kebutuhan sosial, teman, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungannya. Karena manusia makhluk sosial sudah jelas ia menginginkan kebutuhan-kebutuhan sosial yang terdiri dari empat kelompok, yaitu:

- 1) Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan ia hidup dan bekerja (*sense of belonging*).

- 2) Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*).
- 3) Kebutuhan akan perasaan kemajuan dan tidak seorang pun yang menyenangi kegagalan.
- 4) Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*).

Setiap karyawan akan merasa senang, jika ia diikutsertakan dalam berbagai kegiatan perusahaan dalam arti diberi kesempatan untuk mengemukakan “saran-saran, pendapat-pendapatnya” kepada pimpinan mereka.

d. *Esteem or Status Needs*

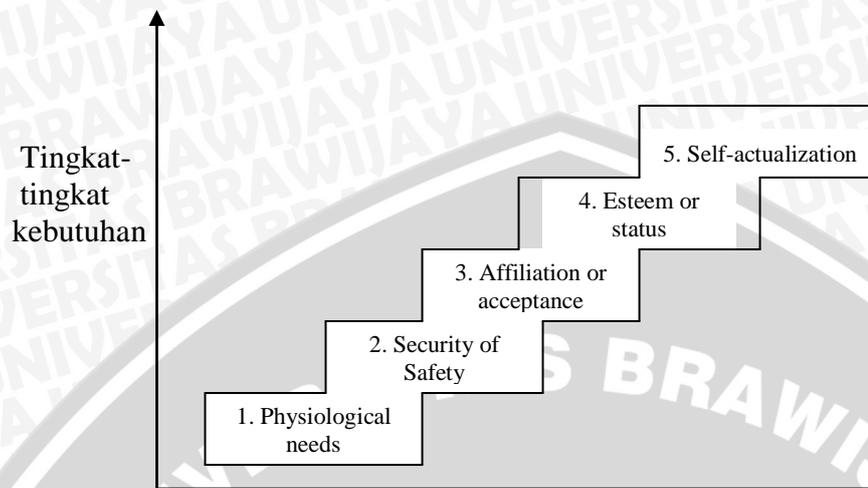
Kebutuhan akan penghargaan diri, pengakuan serta penghargaan *prestise* dari karyawan dan masyarakat lingkungannya.

e. *Self Actualization*

Kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, ketrampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain. Kebutuhan aktualisasi diri berbeda dengan kebutuhan lain dalam dua hal, yaitu:

1. Kebutuhan aktualisasi diri tidak dapat dipenuhi dari luar; pemenuhannya hanya berdasarkan keinginan atas usaha individu itu sendiri.
2. Aktualisasi diri berhubungan dengan pertumbuhan seorang individu. Kebutuhan ini berlangsung terus-menerus terutama sejalan dengan meningkatkan jenjang karier seorang individu.

Gambar 1
Hierarki Kebutuhan Maslow



Sumber: Hasibuan (2003:108)

b. Teori X dan Teori Y

Teori ini dikemukakan oleh Douglas Mcgragor, yang menurut Umar (2005:41-42), teori ini didasarkan pada asumsi manusia secara jelas dan tegas dapat dibedakan atas manusia penganut teori X dan penganut teori Y.

Asumsi teori X, yaitu :

- 1) Karyawan rata-rata malas bekerja.
- 2) Karyawan tidak berambisi untuk mencapai prestasi yang optimal dan selalu menghindarkan tanggung jawab.
- 3) Karyawan lebih suka dibimbing, diperintah dan diawasi.
- 4) Karyawan lebih mementingkan dirinya sendiri.

Menurut teori X ini untuk memotivasi karyawan harus dilakukan dengan cara yang ketat, dipaksa dan diarahkan supaya

mereka mau bekerja secara sungguh-sungguh. Jenis motivasi yang diterapkan adalah cenderung pada motivasi yang negatif yakni dengan menerapkan hukuman yang tegas.

Asumsi teori Y, yaitu:

- 1) Karyawan rata-rata rajin bekerja. Pekerjaan tidak perlu dihindari dan dipaksakan, bahkan banyak karyawan tidak betah karena tidak ada yang dikerjakan.
- 2) Dapat memikul tanggung jawab.
- 3) Berambisi untuk maju dalam mencapai prestasi.
- 4) Karyawan berusaha untuk mencapai sasaran organisasi.

Menurut teori Y ini untuk memotivasi karyawan hendaknya dilakukan dengan cara peningkatan partisipasi karyawan, kerjasama dan keterkaitan pada keputusan. Tegasnya, dedikasi dan partisipasi akan lebih menjamin tercapainya sasaran.

c. Teori ERG-Clayton Adelfer

Dalam Suprihanto (2003:44) Clayton Adelfer pada dasarnya setuju dengan pendapat Maslow yang mengatakan bahwa kebutuhan-kebutuhan individual tersusun secara hierarki, namun demikian hierarki kebutuhan yang dinyatakan hanya terdiri atas tiga kelompok kebutuhan dasar, yaitu:

- 1) Eksistensi : kebutuhan-kebutuhan terpenuhi oleh faktor-faktor seperti makanan, air, udara, gaji, kondisi kerja dan keamanan.
- 2) Keterkaitan : kebutuhan-kebutuhan terpenuhi dengan adanya hubungan sosial dan interpersonal yang berarti dan adanya penghargaan, promosi dan pengembangan karyawan.
- 3) Pertumbuhan : kebutuhan-kebutuhan yang terpenuhi oleh seorang individu menciptakan kontribusi yang kreatif dan produktif.

Teori motivasi ERG-Adelfer memberikan saran yang menarik kepada para manajer tentang perilaku, yaitu jika kebutuhan tingkat yang lebih tinggi (seperti pertumbuhan) dari seorang bawahan dihalangi, mungkin karena kebijakan perusahaan atau kekurangan sumber daya maka yang menjadi perhatian manajer adalah untuk mencoba mengarahkan kembali upaya-upaya bawahan dalam memenuhi kebutuhan keterkaitan dan eksistensi.

d. Teori Kebutuhan McClelland

Teori kebutuhan yang dikemukakan oleh David McClelland menyatakan bahwa seseorang dianggap mempunyai motivasi berprestasi tinggi, apabila dia mempunyai keinginan untuk berprestasi lebih baik daripada yang lain dalam banyak situasi. Dalam Suprihanto (2003:48-49) teori ini memfokuskan pada tiga kebutuhan, yaitu:

- 1) Kebutuhan berprestasi: tercermin pada keinginan seseorang di dalam melaksanakan tugas, dapat bertanggung jawab secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya, dia menentukan tujuan yang wajar dengan memperhitungkan resiko-resikonya, dia ingin mendapatkan umpan balik atas perbuatan-perbuatannya dan dia berusaha melakukan segala sesuatu secara kreatif dan inovatif.
- 2) Kebutuhan kekuasaan: kebutuhan ini tercermin pada seseorang yang ingin mempunyai pengaruh atas orang-orang lain, dia peka terhadap struktur pengaruh antar pribadi suatu kelompok atau organisasi. Ia akan mencoba menguasai orang lain dengan cara mengatur

perilakunya dan membuat orang lain terkesan padanya, serta selalu menjaga reputasi dan kedudukannya.

- 3) Kebutuhannya afiliasi: kebutuhan ini ditunjukkan dengan adanya keinginan untuk bersahabat, di mana dia lebih mementingkan aspek-aspek antar pribadi dalam bekerja, dia lebih senang bekerjasama, senang bergaul, dia berusaha untuk mendapatkan tugas-tugasnya secara lebih efektif bila bekerja dengan orang-orang lain dalam suasana kerjasama. Tetapi jika seorang atasan minta bantuan bawahan, ini bukan tergolong motivasi afiliasi, tetapi tergolong motivasi kekuasaan.

3. Jenis-jenis Motivasi

Ada berbagai jenis motivasi yang diterapkan di dalam organisasi.

Untuk menjelaskan beberapa jenis dari motivasi berdasarkan sifatnya, berikut ini kutipan dari beberapa ahli mengenai jenis motivasi:

a. Hasibuan (2003:99)

- 1) Motivasi Positif (Insentif positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik.
- 2) Motivasi Negatif (Insentif negatif), manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasinya rendah).

b. Ranupandojo dan Husnan (2002:204)

- 1) Motivasi positif adalah proses untuk mencoba mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah yang berwujud tambahan uang, tambahan penghargaan dan sebagainya.
- 2) Motivasi negatif adalah proses mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan, tetapi teknik dasar yang kita gunakan adalah lewat kekuatan ketakutan.

c. Gitosudarmo (1990:176)

- 1) Motivasi finansial, yaitu dorongan yang dilakukan dengan memberikan imbalan finansial kepada karyawan.

- 2) Motivasi non finansial, yaitu dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk finansial atau uang, akan tetapi berupa hal-hal seperti pujian, penghargaan dan pendekatan manusiawi.

Menurut beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan jenis-jenis motivasi terdiri dari motivasi finansial berupa imbalan finansial atau uang dan motivasi non finansial berupa pujian, dan penghargaan terhadap karyawan.

4. Hambatan Motivasi

Menurut Djanaid (1994:176) yang menghambat motivasi dalam suatu organisasi terdiri dari:

- a. Pimpinan yang sering mengekang
- b. Pimpinan yang banyak menuntut
- c. Pimpinan terlalu keras
- d. Pimpinan cenderung menolak
- e. Pimpinan tak konsisten
- f. Pimpinan memanjakan bawahan
- g. Pimpinan masa bodoh
- h. Frustrasi

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Adanya motivasi kerja karyawan merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena dengan memiliki motivasi kerja yang tinggi maka karyawan akan mampu mempunyai prestasi kerja yang baik yang pada akhirnya nanti akan berdampak pada peningkatan produktivitas perusahaan. Orang-orang yang perlu dimotivasi adalah orang-orang yang belum matang atau *immature* (Djanaid, 1994:163), dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Orang yang tidak efektif
2. Orang yang tidak dapat memotivasi diri sendiri
3. Tidak bertanggung jawab
4. Tidak ahli
5. Orang pandai tapi malas
6. Orang yang rajin tapi bodoh
7. Orang yang ragu

8. Orang yang frustrasi
9. Orang yang tidak efisien
10. Orang yang penakut
11. Orang yang acuh
12. Orang yang tak punya inisiatif
13. Orang yang lamban
14. Orang yang bingung
15. Orang yang tak disiplin

Motivasi karyawan untuk bekerja merupakan hal yang rumit karena melibatkan faktor-faktor individual maupun faktor-faktor organisasional. Menurut Gomes (2003:180) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara lain:

1. Faktor individual, yang terdiri atas kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*) dan kemampuan (*abilities*).
2. Faktor organisasional, terdiri atas pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*supervision*), pujian (*praise*) dan pekerjaan itu sendiri (*job it self*).

Menurut Hasibuan (2003:142) faktor-faktor motivasi adalah:

1. *The Desire to Live* (keinginan untuk hidup)
Keinginan untuk hidup yang merupakan keinginan utama dari setiap orang; manusia bekerja untuk makan dan untuk dapat melanjutkan hidupnya.
2. *The Desire for Position* (keinginan untuk suatu posisi)
Keinginan untuk memiliki sesuatu yang merupakan keinginan manusia yang ke dua dan merupakan salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
3. *The Desire for Power* (keinginan akan kekuasaan)
Keinginan dan kekuasaan yang merupakan keinginan selangkah di atas keinginan untuk memiliki dan mendorong orang agar mau bekerja.
4. *The desire for Recognition* (keinginan akan pengakuan)
Keinginan akan pengakuan, penghormatan, dan status sosial merupakan jenis terakhir dari kebutuhan dan juga mendorong orang untuk bekerja. Dengan demikian, setiap pekerja mempunyai keinginan (*want*) dan kebutuhan (*needs*) tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil kerjanya.

C. Komitmen

1. Pengertian Komitmen

Pengertian komitmen organisasi menurut Mathis dan Jackson (2001:99) adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut.

Menurut Moorman (2000:122) komitmen dirumuskan sebagai sesuatu bentuk perjanjian yang bersurat maupun tersirat untuk melanjutkan hubungan antar dua pihak atau lebih. Komitmen dalam konsep *long term relationship* (hubungan jangka panjang), memegang peranan yang sangat penting karena hubungan jangka panjang paling banyak didasarkan kepada komitmen kedua belah pihak. Pengertian "*value relationship*" (nilai hubungan) dikaitkan dengan suatu keyakinan bahwa tidak akan terjadi suatu komitmen, apabila salah satu pihak atau kedua-duanya merasa bahwa hubungan itu tidak saling menguntungkan. Dengan perkataan lain komitmen berarti di dalamnya terdapat suatu hubungan yang berharga yang dipertahankan terus, dimana masing-masing pihak bersedia bekerja sama untuk mempertahankan hubungan ini.

Dalam pengetahuan perilaku keorganisasian, komitmen menjadi pengikat antara karyawan dengan perusahaan. Komitmen memainkan peranan yang signifikan dalam menjelaskan intensitas karyawan. Komitmen sebagai suatu konstruk yang multi komponen.

Menurut Allen dan Meyer (2001:13) terdiri dari tiga unsur yaitu komitmen berkelanjutan/berkesinambungan, komitmen afaksi, komitmen normatif.

1. Komitmen Berkelanjutan (*commitment continuance*)

Komitmen berkelanjutan dapat didefinisikan sebagai kecenderungan untuk melakukan aktivitas yang sama secara konsisten berdasarkan akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan sehubungan dengan menghentikan aktivitas tersebut. Dengan kata lain, dapat pula diartikan sebagai komitmen yang didasarkan kepada biaya yang ditanggung seseorang karena keluar dari organisasi. Dalam kaitan ini karyawan akan mengkalkulasi manfaat dan pengorbanan atas keterlibatan atau menjadi anggota suatu organisasi. Karyawan akan cenderung memiliki daya tahan atau komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya jika pengorbanan akibat keluar organisasi semakin tinggi.

2. Komitmen Afaktif/Afeksi (*commitment affectif*)

Komitmen afektif adalah keterkaitan afaktif atau emosional pada organisasi karena kuatnya individu mengidentifikasi dengan terlibat dalam dan senang menjadi karyawan atau organisasi. Komitmen ini muncul dan berkembang oleh dorongan adanya kenyamanan, keamanan dan manfaat lain yang dirasakan dalam suatu organisasi yang tidak diperolehnya dari tempat atau organisasi yang lain. Semakin nyaman dan tinggi manfaat yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi komitmen seseorang pada organisasi yang dipilihnya.

3. Komitmen Normatif (*commitment normative*)

Komitmen normatif terhadap perusahaan dipengaruhi oleh pengalaman seseorang baik sebelum maupun sesudah bekerja dalam perusahaan (sosialisasi perusahaan). Sehubungan dengan pengalaman sebelum masuk kerja pegawai berharap agar mempunyai komitmen normatif yang kuat pada perusahaan jika pegawai lama (misalnya orang tua) telah lama menjadi pegawai perusahaan dan menekankan pentingnya loyalitas pada perusahaan. Sehubungan dengan sosialisasi perusahaan melalui berbagai macam praktek perusahaan, bahwa perusahaan mengharapkan loyalitas mereka cenderung mempunyai komitmen normatif yang kuat pada perusahaan tersebut.

Komitmen normatif dapat dilihat sebagai kepercayaan akan satu tanggung jawab pada suatu organisasi. Komitmen merupakan tekanan normatif yang terinternalisasi secara total untuk bertindak sejalan dengan tujuan dan kepentingan organisasi, dan mengesankan bahwa individu menunjukkan perilaku hanya karena mereka percaya bahwa hal tersebut adalah sebagai suatu hak dan tanggung jawab moral untuk melakukan. Dalam kaitan tersebut, sesuatu yang mendorong anggota untuk tetap berada dan memberikan sumbangan pada keberadaan suatu organisasi baik materi maupun non materi adalah kewajibab moral, yang mana seseorang akan merasa bersalah jika tidak melakukan sesuatu bagi organisasi. Pengertian komitmen ini dengan tingkat keinginan individu untuk terus bekerja dalam organisasi karena

merasa ada tekanan dari pihak lain, sehingga individu derada dalam organisasi disebabkan adanya suatu keharusan.

Meskipun yang umum terdapat pada pendekatan ini adalah hubungan antara pegawai dan perusahaan yang mengurangi kecenderungan terjadinya pergantian pegawai, jelas bahwa sifat hubungan itu berbeda. Pegawai yang mempunyai komitmen afaktif yang kuat tetap bekerja dengan perusahaan karena mereka membutuhkannya, dan pegawai yang mempunyai komitmen normatif yang kuat tetap bekerja pada perusahaan karena merasa perlu melakukannya.

Komitmen afaktif, berkesinambungan dan normatif paling tepat bila dipandang sebagai komponen-komponen yang bisa dibedakan, bukan tipe dari komitmen sikap, yakni pegawai bisa mengalami masing-masing kondisi psikologis ini dengan tingkat yang berbeda-beda. Misalnya, sebagian pegawai mungkin merasakan kebutuhan dan kewajiban yang kuat untuk tetap bekerja pada perusahaan tetapi tidak mau melakukannya, pegawai lain mungkin tidak merasakan kebutuhan dan kewajiban untuk bekerja pada perusahaan tetapi keinginan yang kuat dan seterusnya. Karena itu komitmen seseorang pada perusahaan masing-masing kondisi psikologis ini.

Dengan adanya perbedaan konsep ini, tampaknya masuk akal bila mengatakan bahwa masing-masing komponen ini dikembangkan tanpa terkait dengan komponen lain sebagai sebuah fungsi yang sebabnya juga berbeda.

2. Komponen Komitmen

Menurut Siagian (1985) komitmen mempunyai beberapa komponen, diantaranya adalah:

- a. Adanya perasaan bahwa tujuan organisasi sebagai keseluruhan telah menyatu dengan tujuan-tujuan individu para anggota organisasi. Dengan adanya perasaan demikian maka tidak akan timbul lagi persepsi yang berbeda dikalangan para anggota organisasi tentang cara-cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Persamaan keterlibatan psikologis dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan seseorang yang menimbulkan kepuasan batin bagi yang bersangkutan. Beberapa manifestasi kepuasan batin itu adalah:
 1. Labour Turn Over yang rendah dalam arti bahwa tidak banyak jumlah yang meninggalkan organisasi karena ketidakpuasan.
 2. Penghasilan yang memadai memungkinkan seseorang menikmati hidup secara wajar, baik dalam arti kemampuan memuaskan kebutuhan yang bersifat fisik material, maupun dalam pemenuhan kebutuhan yang bersifat sosial, mental dan spiritual.
 3. Kesetiaan terhadap organisasi yang tinggi.
 4. Solidaritas sosial dalam organisasi.
 5. Kegairahan bekerja, terutama dalam menghadapi tantangan tugas yang berat.
- c. Perasaan bahwa organisasi diman seseorang menjadi anggota adalah organisasi terhormat, bukan saja karena secara intern memberikan nilai yang tinggi kepada harkat dan martabat manusia, akan tetapi juga

karena secara eksrern mampu melakukan interaksi yang positif dengan lingkungannya.

- d. Perasaan bahwa organisasi yang dimasuki oleh seseorang melakukan kewajiban-kewajiban sosialnya dalam segi kehidupan seperti dibidang politik, ekonomi maupun sosial budaya.
- e. Perasaan bahwa organisasi mempunyai peluang yang besar untuk bertumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang melalui para anggotanya akan mempunyai kesempatan yang luas pula untuk mengembangkan potensi menjadi kemampuan nyata.

Selanjutnya menurut Setyowati (1997:15) yang diadaptasi dari pendapat Lincoln (1998:89-06) dan Baswaw dan Grant (1994:84) komponen dari komitmen meliputi kemauan karyawan, kesetiaan karyawan, dan kebanggaan karyawan terhadap organisasi. Penjelasan mengenai ketiga komponen tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kemauan karyawan

Kemauan karyawan untuk bekerja keras demi terciptanya tujuan organisasi mencerminkan tingginya tingkat komitmen karyawan, kemauan menunjukkan pada keinginan karyawan untuk berbuat dan melaksanakan sesuatu dengan sungguh-sungguh. Dengan adanya kemauan karyawan paling tidak dapat digunakan untuk memperkirakan perilaku karyawan, dalam hal ini tanggung jawabnya pada organisasi.

Disamping itu, karyawan akan mempunyai perasaan ikut memiliki perusahaan sehingga mereka akan bertanggung jawab, baik untuk kemajuan dirinya sendiri maupun perusahaan. Mereka akan

menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, tepat pada waktunya dan berani menanggung resiko dari kepentingan yang diambil (Setyowati 1997:15)

b. Kesetiaan Karyawan

Secara umum kesetiaan karyawan menunjukkan tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Karyawan yang mempunyai kesetiaan tinggi tercermin dari sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan apa yang sudah disepakati bersama (Setyowati 1997:15). Menurut Khusudi (1998:13) berkaitan dengan kesetiaan karyawan dijelaskan bahwa:

1. Karyawan yang berbeda mempunyai tingkat kesetiaan yang berbeda.
2. Sampai pada tingkat tertentu karyawan yang tidak keluar atau masih bertahan di perusahaan dapat dianggap sebagai kesetiaan pada perusahaan.

Karyawan yang memiliki tingkat kesetiaan tinggi juga dapat dilihat dari seberapa jauh karyawan tersebut mampu mempertahankan keanggotaan dalam organisasi, tingkat kehadiran serta tingkat kepatuhan terhadap nilai-nilai organisasi.

c. Kebanggaan Karyawan

Kebanggaan berkaitan dengan kepuasan diri atas suatu keunggulan.

Kebanggaan karyawan pada organisasi disebabkan antara lain karyawan merasa bahwa organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan

menyediakan sarana yang diperlukan, selain itu juga organisasi memiliki kredibilitas atau citra yang baik di mata masyarakat. Lebih lanjut, karyawan yakin bahwa organisasi akan terus berkembang seiring dengan kemajuan informasi dan teknologi (Setyowati 1997:15).

Pendekatan di atas dapat dipahami bahwa organisasi akan meliputi kemauan karyawan dan kesediaan karyawan untuk mempertahankan keanggotaanya.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen

Baron dan Greenberg (1990:174) faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah:

a. Faktor pekerjaan

Komitmen organisasi akan meningkat jika tingkat otonomi pekerjaan tinggi. Karena dalam otonomi, terdapat kebebasan dan keterlibatan dalam menentukan kebijakan sehingga karyawan akan merasa memiliki perusahaan. Sedangkan tingkat komitmen organisasi akan menurun jika tingkat ambiguitas pekerjaan tinggi. Dalam kekaburan pekerjaan, karyawan tidak mendapat informasi yang cukup mengenai sifat dan tugas yang diserahkan pada mereka sehingga menimbulkan perasaan kecil hati dan tidak puas yang akhirnya mengakibatkan penarikan diri dari kegiatan organisasi.

b. Faktor Kesempatan Pekerjaan

Komitmen organisasi akan meningkat jika kesempatan pekerjaan lain kecil sehingga keinginan untuk mencari pekerjaan lain kecil. Hal ini disebabkan karena dalam alternative pekerjaan lain, dia tidak

mempunyai kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan bakat dan kemampuannya. Jadi ia memutuskan untuk tetap dalam organisasi dimana ia mempunyai kesempatan untuk mengembangkan diri.

c. Faktor Personal

Komitmen organisasi akan lebih tinggi diantara para karyawan yang memiliki jabatan tinggi dan berusia lebih tua. Karyawan yang mempunyai jabatan yang tinggi akan mempunyai lebih tanggungjawab atas kelangsungan organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen diatas seperti faktor pekerjaan, faktor kesempatan pekerjaan dan juga faktor personal, ketiga faktor tersebut bertujuan akan meningkatkan dalam pekerjaan.

4. Arti pentingnya komitmen

Dalam arti pentingnya komitmen terdapat empat hal yang diadaptasi dari Steers diterjemahkan oleh Jamin (1984:145) yang berkaitan dengan arti pentingnya komitmen bagi kehidupan organisasi, yaitu:

- a. Para pekerja yang benar-benar menunjukkan keterkaitannya terhadap tujuan dan nilai organisasi yang mempunyai kemungkinan jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam kegiatan organisasi. Kehadiran mereka pada umumnya akan terlarang jika mereka sakit dan oleh karena itu mereka jadi tidak dapat masuk kerja. Jadi tingkat kemungkinan kesengajaan yang terjadi pada individu atau karyawan tersebut akan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang keterikatannya dengann organisasi lebih rendah.
- b. Para pekerja yang menunjukkan keterikatanya yang tinggi akan memiliki keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja pada majikannya yang sekarang agar dapat terus memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan yang mereka yakin.
- c. Karena suatu peningkatan identifikasi dan kepercayaan mereka terhadap sasaran yang sepenuhnya akan melibatkan diri pada pekerjaan

mereka, karena pekerjaan tersebut adalah mekanisme kunci pada saluran individu untuk dapat memberikan sumbanganya bagi pencapaian tujuan organisasi.

- d. Para pekerja dengan adanya keterikatan yang tinggi akan bersedia mengerahkan cukup banyak usaha demi kepentingan organisasi.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa komitmen organisasi merupakan keinginan usaha demi untuk tetap terlibat dalam kerja dan memberikan sumbangan terbaik, setia pada nilai-nilai serta tujuan organisasi yang kesemuanya itu penting bagi proses pencapaian tujuan organisasi.

D. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Rivai (2006:249) kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kreiner (3003:271) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Handoko (2001:193) kepuasan kerja (job satisfaction) keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka, hal ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Dari pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap seseorang senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda, sehingga dalam pencapaian tersebut

individu dituntut untuk mampu berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, serta mematuhi peraturan yang berlakudalam perusahaan.

2. Teori-teori kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan sebaiknya diciptakan dan dipelihara supaya moral kerja karyawan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Terdapat beberapa teori kepuasan kerja yaitu

a. Teori ERG-Clayton Adelfer

Dalam Suprihanto (2003:44) Clayton Adelfer pada dasarnya setuju dengan pendapat Maslow yang mengatakan bahwa kebutuhan-kebutuhan individual tersusun secara hierarki, namun demikian hierarki kebutuhan yang dinyatakan hanya terdiri atas tiga kelompok kebutuhan dasar, yaitu:

- 1) Eksistensi: kebutuhan-kebutuhan terpuaskan oleh faktor-faktor seperti makanan, air, udara, gaji, kondisi kerja dan keamanan.
- 2) Keterkaitan: kebutuhan-kebutuhan terpuaskan dengan adanya hubungan sosial dan interpersonal yang berarti dan adanya penghargaan, seperti promosi, pengembangan karyawan, juga hubungan dengan teman sekerja dan hubungan dengan atasan.
- 3) Pertumbuhan: kebutuhan-kebutuhan yang terpuaskan oleh seorang individu menciptakan kontribusi yang kreatif dan produktif.

b. Teori Kebutuhan Maslow kebutuhan manusia menurut Maslow (Robbins, 2008:223) dapat digolongkan menjadi empat yaitu:

1. Fisiologis meliputi rasa lapar, haus, berlidung, dan kebutuhan fisik lainnya.
2. Rasa aman meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional.
3. Sosial meliputi rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan dan persahabatan.

4. Aktualisasi diri yaitu dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri.

Teori Maslow mengungkapkan kebutuhan manusia mulai dari kebutuhan yang mendasar atau primer yaitu kebutuhan fisiologis hingga kebutuhan sekunder yaitu keamanan dan keselamatan, rasa memiliki atau sosial dan kasih sayang, penghargaan dan aktualisasi diri. Dimana setiap manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut agar timbul kepuasan dalam dirinya.

- c. Teori kebutuhan McClelland dalam Robbins (2008) bahwa teori tersebut berfokus pada tiga kebutuhan yaitu pencapaian, kekuatan, dan hubungan. Hal tersebut didefinisikan sebagai berikut:

1. Kebutuhan pencapaian yaitu dorongan untuk melebihi, mencapai standar-standar, dan berusaha keras untuk berhasil.
2. Kebutuhan kekuatan yaitu kebutuhan untuk membuat individu lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka akan tidak berperilaku sebaliknya.
3. Kebutuhan hubungan yaitu keinginan untuk menjalin suatu hubungan antar personal yang ramah dan akrab.

Beberapa individu memiliki dorongan untuk berhasil, dimana mereka lebih mengutamakan pencapaian pribadi dari pada memperoleh penghargaan. Setiap individu memiliki kekuatan tinggi suka bertanggung jawab, berjuang untuk mempengaruhi individu status, serta cenderung lebih khawatir dengan wibawa dan mendapatkan pengaruh

atas individu lain dari pada kinerja yang efektif. Individu yang berorientasi pada kebutuhan hubungan yang melibatkan tingkat pengertian mutual yang tinggi.

d. Teori Kesetaraan

Teori kesetaraan yang dikembangkan oleh J. Stacey dalam Robbins (2005:106) bahwa karyawan memperbandingkan rasio input hasil pekerjaannya dengan rasio orang lain yang relevan kemudiann menoreksi setiap ketidaksetaraan. Jika seorang karyawan membandingkan rasio dirinya dengan orang lain yang relevan, maka akan timbullah kesetaraan, sebaliknya jika membandingkan rasio dengan rasio orang lain yang tidak relevan maaka akan terjadi ketidaksetaraan.

Teori kesetaraan mengatakan bahwa para karyawan dapat :

- i. Mengubah input maupun hasil mereka sendiri atau orang lain.
- ii. Berperilaku sedemikian rupa guna mendorong orang lain mengubah input atau hasil mereka.
- iii. Berperilaku sedemikian rupa guna mengubah input atau hasil mereka sendiri.
- iv. Memilih orang yang berbeda-beda sebagai pembanding.
- v. Meninggalkan pekerjaan mereka.

Dari beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa teori kepuasan kerja meliputi teori ERG-Clayton Adelfer, teori kebutuhan Maslow, teori kebutuhan McClelland, dan teori kesetaraan. Faktor-fakror tersebut

mempengaruhi dalam memenuhi kebutuhan untuk mencapai tingkat kepuasan.

3. Mengukur Kepuasan Kerja

Suatu kepuasan kerja hendaknya diukur untuk mengetahui seberapa puas mereka terhadap pekerjaannya. Robbins (2008:108) setiap pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti peraturan dan kebijaksanaan organisasional, memenuhi standar kinerja, dan menerima kondisi kerja yang sering kali kurang ideal. Ada dua pendekatan yang digunakan dalam mengukur atau kepuasan kerja yaitu: Robbins (2008:108)

1. Pendekatan yang paling luas digunakan untuk penilaiantunggal secara umum dan nilai penyajian akhir atas sejumlah aspek pekerjaan. Metode penilaian tunggal secara umum untuk meminta merespon satu pertanyaan yaitu seberapa puaskah diri anda dengan pekerjaan anda. Kemudian responden menjawab dengan cara melingkari sebuah angka 1 dan 5 yang cocok dengan jawaban dari sangat puas sampai tidak puas.
2. Penyajian akhir aspek pekerjaan, pendekatan ini mengidentifikasi elemen-elemen penting dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan tentang setiap elemen. Faktor-faktor khusus yang akan dimasukkan adalah sifat pekerjaan, pengawasan, bayaran saat ini, peluang promosi, dan hubungan dengan rekan-rekan kerja.

Dari kedua pendekatan tersebut, metode diatas sangat berguna contohnya pada metode penilaian tunggal, karena secara umum tidak memakan waktu yang membebaskan para manajer agar mereka bisa membahas berbagai

persoalan dan masalah lain di tempat kerja. Penyajian akhir dari segi pekerjaan membantu manajer fokus pada keberadaan masalah-masalah tersebut, sehingga masalah yang da bisa cepat diselesaikan dan akurat.

4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan hidup menurut Siagian (1995:128), terdapat 4 faktor kepuasan kerja, yaitu:

- a. Pekerjaan yang penuh tantangan
Memang tidak dapat disangkal di setiap organisasi ada yang berpandangan minimalis yaitu tingkat kepuasan yang sudah dirasakan tinggi apabila ia telah menyelesaikan tugasnya berdasarkan standart dan mutu yang paling minima. Akan tetapi, tipe orang yang demikian dapat dikatakan kecil jumlahnya. Sedangkan, menurut yang berpandangan maksimalis yaitu menunjukkan hasil karya yang melebihi sekedar persyaratan minimal. Karena pekerjaan yang mengandung tantangan yang apabila terselesaikan dengan baik merupakan salah satu sumber kepuasan kerja.
- b. Sistem penghargaan yang adil
Dalam organisasional, masalah keadilan sesungguhnya adalah masalah persepsi secara sederhana yang dinyatakan biasanya seseorang akan merasa diperlukan secara adil apabila perlakuan itu dilihatnya sebagai suatu hal yang merugikan. Dalam kehidupan berkarya, persepsi dikaitkan dengan beberapa hal yaitu :
 - 1) Soal pengupahan dengan penggajian adalah imbalan yang diterima oleh seseorang atas jasa yang diberikannya, baik berupa waktu, tenaga, keahlian, keterampilan.
 - 2) Sistem promosi dalam pengelolaan Sumberdaya Manusia salah satu kebutuhan nyata seseorang ialah memuaskan kebutuhan maju dalam karir.
 - 3) Kondisi kerja, yaitu kondisi kerja yang tidak terbatas hanya pada kondisi kerja di tempat pekerjaan masing-masing, seperti nyamannya tempat kerja, ventilasi yang cukup, penerangan lampu yang memadai, kebersihan tempat pekerjaan, keamanan dan lain-lain.
- c. Kondisi kerja yang mendukung
Kondisi kerja yang mendukung relevan untuk menekankan bahwa meskipun benar bahwa efisiensi dan produktivitas kerja pada analisis terakhir tergantung pada unsur manusia di dalam organisasi, tetap diperlukan kondisi kerja yang mendukung. Hal ini antara lain tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat dan tugas yang diselesaikan.
- d. Sikap dalam organisasi

Sikap orang lain dalam organisasi, dalam kehidupan interaksi dengan orang lain. Karena melakukan keharusan, interaksi itu timbul karena adanya saling ketergantungan dan keterikatan antara satu tugas dengan yang lain.

E. Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan karyawan memegang peranan penting, sebab karyawan yang merasa puas memiliki kecenderungan untuk terus menggunakan kembali jasa/produk pada perusahaan tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000:36) bahwa kepuasan merupakan indikator terbaik dari keuntungan perusahaan dimasa yang akan datang. Oleh karena itu, kepuasan karyawan menjadi tujuan perusahaan yang bergerak dalam sektor apapun.

Apabila produk atau jasa tersebut dapat memenuhi harapan, maka karyawan akan puas dan jika produk atau jasa tersebut di bawah tingkat yang diharapkan maka karyawan akan merasa kurang puas. Tingkat kepuasan karyawan dapat diukur dengan mengetahui sampai seberapa besar motivasi dan komitmen yang pada perusahaan selama ini dapat memenuhi harapan karyawan, sehingga perusahaan dapat mengetahui unsur-unsur yang harus diprioritaskan peningkatannya, dikaitkan dengan tingkat kepentingan bagi karyawan dan prestasi perusahaan selama ini.

Komitmen organisasional merupakan suatu panduan antara sikap dan perilaku komitmen organisasional menyangkut tiga sikap yaitu rasa mengidentifikasi dengan tujuan organisasi, rasa keterlibatan dengan tugas organisasi, dan rasa kesetiaan pada organisasi. Dengan adanya motivasi dan komitmen pada seseorang akan menimbulkan rasa kepuasan untuk bekerja

sebaik-baiknya pada suatu perusahaan sebagai upaya mewujudkan tujuan bersama, sebagai konsekuensi agar kepuasan kerja tersebut dapat terwujud.

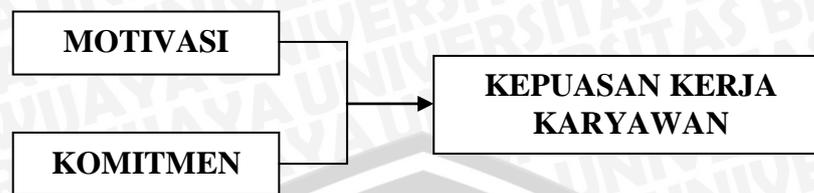
F. Model Konsep dan Hipotesis

Sugiyono (2005:71) mengemukakan, "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan". Suatu hipotesis dikatakan jawaban sementara karena disusunnya hanya berdasarkan teori yang relevan saja, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari hasil pengumpulan data. Nazir (2003:123) mengemukakan, "Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan membuat generalisasi yang khas". Berdasarkan teoritisasi yang telah dikemukakan dan tujuan teoritis mengenai pengaruh insentif terhadap motivasi kerja, maka digunakan dua model hipotesis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

1. Model konsep

Berdasarkan tinjauan teoritis, yaitu pendapat Mahmudi (2004:21) dan Simanjuntak (1995:26) yang menyebutkan bahwa pemberian Insentif merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja, maka dapat dirumuskan model konsep sebagai pembentukan model hipotesis sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini:

Gambar 2
Model Konsepsi



2. Model Hipotesis

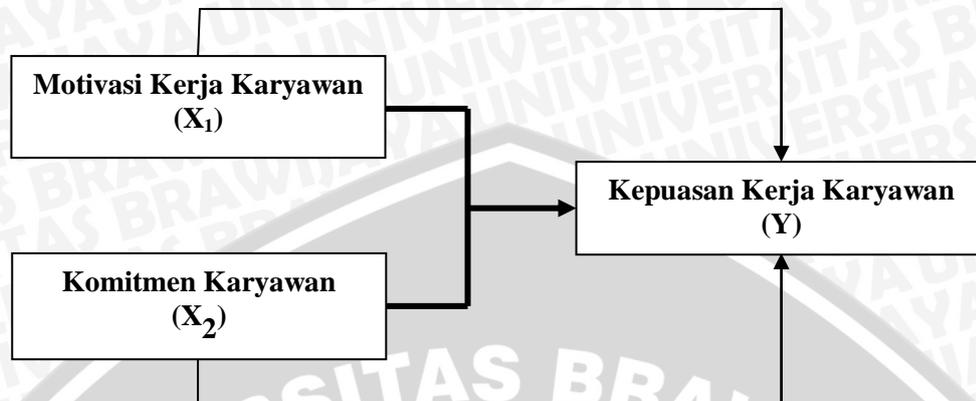
Dari model konsepsi sebelumnya dapat dijabarkan ke dalam variabel penelitian. Agar variabel tersebut dapat diamati dan diukur, maka perlu dijabarkan beberapa indikatornya ke dalam bentuk hipotesis. Menurut Arikunto (2002:67) :

“Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Sedangkan tujuan dari hipotesis ini adalah sebagai tuntunan sementara dalam penelitian untuk diuji kebenarannya sehingga dapat diperoleh jawaban yang sebenarnya sesuai dengan teori yang ada.”

Jadi hipotesis merupakan hubungan antara dua variabel yang diperkirakan ada. Hipotesis merupakan dugaan yang mungkin benar dan mungkin juga salah. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkannya.

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan oleh Mahmudi (2004:21) dan Simanjuntak (1995:26) sebelumnya, maka pada penelitian ini dapat disusun model hipotesis sebagaimana ditunjukkan oleh Gambar 3.

Gambar 3
Model Hipotesis



Keterangan:

→ = Pengaruh variabel X₁ dan variabel X₂ secara parsial terhadap variabel Y

→ = Pengaruh variabel X₁ dan variabel X₂ secara simultan terhadap variabel Y

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah motivasi kerja karyawan (X₁) dan komitmen karyawan (X₂), sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan kerja karyawan (Y).

Berdasarkan model konsep di atas, maka rumusan hipotesis penelitian yang dapat diajukan adalah:

- Diduga ada pengaruh yang signifikan motivasi kerja karyawan (X₁) secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)
- Diduga ada pengaruh yang signifikan komitmen karyawan (X₂) secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan (Y).
- Diduga ada pengaruh yang signifikan motivasi kerja karyawan (X₁) dan komitmen karyawan (X₂) secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Obyek dan tujuan dari suatu penelitian akan menentukan jenis penelitian yang dipergunakan. Berdasarkan obyek dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian penjelasan (*explanatory research*), karena menjelaskan pengaruh yang terjadi antara variabel-variabel penelitian dan kemudian menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dijelaskan oleh Singarimbun dan Effendi (1995:5), apabila untuk data yang sama, peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, maka penelitian tersebut tidak lagi dinamakan penelitian deskriptif melainkan penelitian pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (*explanatory research*). Dalam penelitian jenis ini, hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui adanya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang hendak diteliti. Variabel-variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. yang beralamatkan di Jalan Jendral Basuki Rahmad 100 Malang. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti

bahwa perusahaan tersebut menerapkan motivasi dan komitmen sebagai penyemangat dan pemacu dalam pekerjaan juga kepuasan kerja karyawan dimana para karyawan merasa puas dengan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan PT. PLN dan memiliki data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu mengenai motivasi dan komitmen yang dipergunakan perusahaan sebagai suatu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

C. Konsep, Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Sebuah penelitian memerlukan adanya pemahaman tentang konsep dari permasalahan yang hendak diteliti, karena melalui konsep akan dapat dirumuskan hubungan-hubungan teoritis. Pengertian konsep yang dikemukakan oleh Singarimbun dan Effendi (1995:33), adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Penelian mempunyai tiga konsep antara lain:

a. Konsep motivasi

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual.

b. Konsep Komitmen

Komitmen yaitu keinginan individu karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaanya dalam organisasi atau perusahaan.

c. Konsep Kepuasan kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan, dimana kepuasan kerja diartikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

2. Operasionalisasi Variabel

Arikunto (2002:96) menyatakan bahwa: “Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.” Berdasarkan pendapat di atas maka pada penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu kepuasan kerja karyawan sebagai variabel terikat dengan notasi (Y), motivasi kerja karyawan sebagai variabel bebas dengan notasi (X_1) dan komitmen karyawan sebagai variabel bebas dengan notasi (X_2), sehingga dari uraian konsep tersebut definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel bebas (X) adalah variabel yang menjadi penyebab atau yang mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini yang bertindak sebagai variabel bebas (X) adalah motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan. Adapun variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1) Motivasi Kerja Karyawan (X_1)

Motivasi kerja karyawan merupakan suatu kondisi yang menjadi penyebab karyawan mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan

dengan didorong oleh kebutuhan individual, yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam bentuk materi, terdiri dari :

1. Eksistensi : berupa gaji dan keamanan dalam bekerja.
 2. Keterkaitan : berupa hubungan antara karyawan dengan atasan, hubungan dengan dengan karyawan.
 3. Pertumbuhan : berupa kesempatan untuk mengembangkan potensi diri, peluang mengembangkan karir.
- 2) Komitmen Karyawan (X_2)

Komitmen karyawan adalah keinginan individu karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi atau perusahaan, yang diberikan perusahaan kepada karyawan terdiri dari:

1. Kemauan karyawan: bertanggung jawab besar pada pekerjaan, bersedia bekerja keras dalam perusahaan .
2. Kesetiaan karyawan: ingin tetap menjadi karyawan dari organisasi, ketidakrelaan untuk meninggalkan atau pindah keperusahaan lain.
3. Kebanggaan karyawan: kebanggaan terhadap keberhasilan organisasi, kebanggaan terhadap fasilitas yang dimiliki organisasi.

- b. Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang bertindak sebagai variabel terikat adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab dan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan dan diberikan kepadanya. Adapun variabel terikat (Y) ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap gaji, yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yaitu: kesesuaian gaji yang diterima dengan tuntutan pekerjaan, kesesuaian gaji yang diterima dengan yang diharapkan.
2. Kepuasan terhadap hubungan dengan atasan dan teman sekerja, terdiri dari dua pernyataan yang berkaitan dengan hubungan karyawan dengan atasan dan juga hubungan dengan teman sekerja.
3. Kepuasan terhadap pengembangan karyawan, terdiri dari dua pernyataan yaitu kepuasan terhadap pengembangan potensi diri untuk perusahaan, kepuasan terhadap pengembangan karir.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka konsep variabel, indikator beserta item-item yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel d bawah ini.

Tabel 1
Konsep, Variabel, Indikator dan Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Motivasi	Motivasi kerja Karyawan	Eksistensi	1. Gaji 2. Keamanan kerja
		Keterkaitan	1. Hubungan antara karyawan dengan atasan 2. Hubungan antara karyawan
		Pertumbuhan	1. Kesempatan untuk mengembangkan potensi diri 2. Peluang mengembangkan Karier
Komitmen	Komitmen Karyawan	Kemauan Karyawan	1. Bertanggung jawab besar pada pekerjaan 2. Bersedia bekerja keras dalam perusahaan
		Kesetiaan Karyawan	1. Ingin tetap menjadi karyawan dari organisasi 2. Ketidakrelaan untuk meninggalkan atau pindah perusahaan lain
		Kebanggaan Karyawan	1. Kebanggaan terhadap keberhasilan organisasi. 2. Kebanggaan terhadap

			fasilitas yang dimiliki organisasi
Kepuasan kerja karyawan	Kepuasan Kerja Karyawan	Kepuasan Terhadap Gaji dan Keamanan dalam Bekerja	1. Kesesuaian gaji yang diterima dengan tuntutan pekerjaan 2. Kesesuaian gaji yang diterima dengan keamanan pekerjaan
		Kepuasan Terhadap Hubungan Atasan dan Teman Sekerja	1. Kepuasan terhadap hubungan antara karyawan dan atasan 2. Kepuasan terhadap hubungan antara karyawan
		Kepuasan Terhadap Pengembangan Karyawan	1. Kepuasan terhadap pengembangan potensi diri untuk perusahaan 2. Kepuasan terhadap pengembangan karir

3. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini skala Likert menjadi pilihan dalam pemberian skor pada indeks, menurut Hasan (2002:72), skala Likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dengan lima alternatif sebagai berikut:

- a. Sangat setuju dengan skor 5
- b. Setuju dengan skor 4
- c. Ragu-ragu dengan skor 3
- d. Tidak setuju dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju dengan skor 1

selanjutnya dari keseluruhan nilai yang dikumpulkan, peneliti akan menjumlahkan seluruh skor yang diperoleh kemudian dilakukan perhitungan untuk mencari hubungan dan pengaruh antar variabelnya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sebuah penelitian memerlukan adanya populasi dari suatu obyek untuk memperoleh suatu data. Sugiyono (2005:90) mengemukakan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dititik kesimpulannya”. Sedangkan menurut Singarimbun dan Effendi (1995:152) “Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga”. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang berada di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, yang seluruh karyawannya berjumlah 95 karyawan.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002 : 19). Pengambilan sampel dilakukan secara *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2006:58), *Proportionate Stratified Random Sampling* adalah tehnik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah rumus Slovin (Umar, 2003:141):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran yaitu sebesar 10%

Dengan jumlah populasi sebanyak 95 orang maka jumlah sampel minimal dalam penelitian adalah sebesar:

$$n = \frac{95}{1 + 95(0,1)^2}$$

$$n = \frac{95}{1,95} = 48,7 = 49$$

Berdasarkan rumus di atas, maka sampel yang diambil sebanyak 49 orang. Dan berikut ini data karyawan tetap berdasarkan grade di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

Tabel 2
Grade PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

Jenis Grade	Jumlah Grade	Sampel
Basic	25	$\frac{25}{95} \times 49 = 12,9 = 13$
Optimization	2	$\frac{2}{95} \times 49 = 1,03 = 1$
Spesific	48	$\frac{48}{95} \times 49 = 24,7 = 25$
System	20	$\frac{20}{95} \times 49 = 10,3 = 10$
Jumlah	95	49

E. Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Penelitian ini, mempunyai dua jenis data, yaitu:

a. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diambil langsung dari sumbernya atau belum melalui proses pengumpulan dari pihak lain.

Data primer berupa opini subyek penelitian yaitu melalui penyebaran kuisisioner kepada responden dan wawancara dengan pembimbing lapangan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh dari sumbernya langsung melainkan sudah dikumpulkan atau sudah dikelola oleh pihak lain yang berupa sejarah perusahaan, struktur perusahaan, serta gambaran kepegawaian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Menyebarkan kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden mengenai sikap dan pendapat responden yang berkaitan dengan motivasi dan komitmen di tempat mereka bekerja dan pengaruhnya terhadap Kepuasan kerja karyawan responden.

b. Mengadakan wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan kepala seksi SDM dan

Administrasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Selanjutnya jawaban atas pertanyaan yang diajukan akan dapat diketahui dengan melakukan pencatatan. Wawancara dilakukan di kantor PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang di Jalan Jendral Basuki Rahmad 100 Malang dengan membuat janji terlebih dahulu dengan pembimbing lapang di bagian SDM dan Administrasi.

- c. Melakukan observasi, yaitu cara memperoleh data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas-aktivitas karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang seperti jam kerja responden, ruang kerja responden, hubungan antara karyawan dengan atasan.
- d. Mencatat dokumen, yaitu cara memperoleh data dengan jalan mencari dan mempelajari data yang berasal dari catatan dan dokumen yang dimiliki perusahaan yang dianggap penting dan menunjang penelitian.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam melakukan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan efisien. Penelitian ini menggunakan tiga instrumen penelitian, yaitu:

a. Kuisioner

Berupa daftar pertanyaan tertulis dengan alternatif jawaban yang telah disiapkan dan disusun secara terstruktur berdasarkan konsep-konsep yang dioperasionalkan mengenai insentif dan motivasi kerja. Hasil jawaban tersebut nantinya akan digunakan untuk mengukur pengaruh antara insentif yang diterima dengan motivasi kerja responden.

b. Pedoman wawancara

Berupa daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan untuk melakukan wawancara agar pelaksanaan wawancara dapat berlangsung secara terarah dan efektif.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan melakukan pencatatan dokumen-dokumen perusahaan tentang informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, misalnya mengenai sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas diperlukan untuk melakukan pengujian terhadap item-item yang ada dalam suatu variabel dan untuk mendapatkan jawaban dari kondisi yang diharapkan maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji ini merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrumen dan untuk mengetahui ketepatan dari apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang

diinginkan. Cara pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan hasil koefisien korelasi antara item dengan total peubah dibandingkan dengan nilai kritisnya. Jika koefisien korelasinya lebih besar daripada nilai kritisnya, maka dapat disebut valid.

Menurut Arikunto (2002:144), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen uji validitas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi

x = skor item x

y = skor item y

n = banyaknya sampel

Menurut Sugiyono (2005:126) bahwa bila nilai koefisien korelasi (r) lebih besar sama dengan 0,3 (paling kecil 0,3), maka butir instrumen dinyatakan valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan program *SPSS 15.0 for Windows*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya atau digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002:170). Sehingga dapat disimpulkan bahwa reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila

alat ukur tersebut digunakan berulang kali. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menguji skor antar item untuk menguji tingkat reliabilitas, dalam penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach*, dengan rumus sebagai berikut: (Arikunto, 2002:171)

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butiran

σ_1^2 = varians total

Suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan (reliabilitas) lebih besar atau sama dengan 0,6.

G. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Ketepatan pengujian hipotesis tentang hubungan variabel-variabel penelitian sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Oleh karena itu, sebelum menguji hipotesis perlu dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas dan instrument penelitian yang dipakai.

Pengujian instrument penelitian baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 49 responden diperoleh bahwa hasil instrumen penelitian yang digunakan adalah valid dimana nilai korelasinya lebih besar dari r_{kritis} dengan nilai signifikan (p) lebih kecil dari alpha 0,05 (Masrun dalam

Sugiono, 2002:106) dan suatu instrumen (kuesioner) dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitasnya sebesar 0,6 atau lebih (Arikunta, 2002). Untuk lbh jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	Item	Koefisien Validitas	Signifikan	Keterangan	Koefisien alpha Cronbach
1	(X ₁)	X _{1.1}	0,619	0,000	Valid	0,795 (Reliabel)
2		X _{1.2}	0,722	0,000	Valid	
3		X _{1.3}	0,768	0,000	Valid	
4		X _{1.4}	0,692	0,000	Valid	
5		X _{1.5}	0,752	0,000	Valid	
6		X _{1.6}	0,765	0,000	Valid	
7	(X ₂)	X _{2.1}	0,780	0,000	Valid	0,870 (Reliabel)
8		X _{2.2}	0,810	0,000	Valid	
9		X _{2.3}	0,810	0,000	Valid	
10		X _{2.4}	0,809	0,000	Valid	
11		X _{2.5}	0,830	0,000	Valid	
12		X _{2.6}	0,651	0,000	Valid	
13	(Y)	Y ₁	0,766	0,000	Valid	0,779 (Reliabel)
14		Y ₂	0,806	0,000	Valid	
15		Y ₃	0,597	0,000	Valid	
16		Y ₄	0,599	0,000	Valid	
17		Y ₅	0,760	0,000	Valid	
18		Y ₆	0,749	0,000	Valid	

Sumber: Data primer diolah, 2010

Keterangan: - jumlah data (observasi) = 49

-r tabel = r (n,alpha) = r (49,0.05) = 0.281

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan semua item pertanyaan mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,281 dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari alpha 0,05, sehingga tidak ada item instrument yang harus dikeluarkan dari pengujian. Sedangkan untuk reliabilitas menunjukkan bahwa semua item yang d uji menghasilkan nilai yang reliabel, dan dapat diterima

sebagai ukuran variabel. Berdasarkan tabel diatas, semua nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran yang digunakan reliabel.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan meringkas data yang telah dikumpulkan menjadi data yang dapat dikelola, yang dalam prosesnya diterapkan teknik statistik tertentu. Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah :

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel motivasi, komitmen dan kepuasan kerja karyawan dengan jalan mendistribusikan item-item dari masing-masing variabel. Setelah keseluruhan data terkumpul, maka kegiatan selanjutnya mengolah data kemudian mentabulasikan ke dalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif. Tolak ukur dari pendeskripsian itu adalah dengan pemberian angka, baik dalam jumlah maupun prosentase.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel terikat secara individu terhadap variabel bebas tertentu. Sementara sejumlah variabel bebas lainnya yang ada atau diduga ada pertautannya dengan variabel terikat tersebut bersifat konstan atau tetap. Analisis ini juga untuk mengetahui variabel bebas manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain terhadap variabel terikat dengan

menggunakan persamaan regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut: (Sugiyono, 2005:243)

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

Keterangan:

Y = Variabel terikat(Kepuasan kerja karyawan)

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1, X_2 = Variadel independen (variabel bebas)

e =Error atau sisa

3. Pengujian Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan kerja karyawan).

Rumus yang digunakan adalah: (Sugiyono, 2005:223)

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

Keterangan:

F = F_{hitung} yang selanjutnya akan dibandingkan dengan F_{tabel}

R^2 = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Kaidah pengujian signifikansi: jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas $< \alpha$, maka H_0 ditolak (signifikan). Alat uji F ini digunakan untuk menguji hipotesis:

1. Variabel Motivasi Kerja karyawan (X_1) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

$H_0 : b_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

$H_a : b_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

2. Variabel Komitmen Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

$H_0 : b_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel komitmen karyawan (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

$H_a : b_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel komitmen karyawan (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

3. Variabel Motivasi Kerja Karyawan (X_1) dan Komitmen Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

$H_0 : b_1, b_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen

karyawan (X_2) secara simultan terhadap kepuasan kerja Karyawan (Y)

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

Uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} :

a) $F_{hitung} > F_{tabel}$: H_0 ditolak

b) $F_{hitung} < F_{tabel}$: H_a diterima

2. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara statistik yang dilakukan terhadap data-data yang berhubungan dengan permasalahan adalah pengujian dengan uji signifikan, untuk menguji secara statistik harus melalui proses yang disebut testing hipotesis. Adapun uji hipotesis yang akan digunakan dalam uji t yang merupakan uji hipotesis secara parsial yaitu sebagai berikut: (Hasan, 2002:124)

$$t = \frac{b_i - B_i}{Sb_i}$$

Dimana:

b_i = Nilai koefisien regresi

B_i = Nilai koefisien regresi untuk populasi

Sb_i = Simpangan Baku koefisien regresi (0,05)

uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} akan dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis, apabila:

- a. $t_{hitung} > t_{tabel}$: H_0 ditolak
- b. $t_{hitung} < t_{tabel}$: H_a diterima

Alat Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis:

1. Variabel Motivasi Kerja Karyawan (X_1) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

H_0 : $b_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

H_a : $b_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

2. Variabel Komitmen Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

H_0 : $b_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel komitmen karyawan (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

H_a : $b_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel komitmen komitmen (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

3. Variabel Motivasi Kerja Karyawan (X_1) dan Komitmen Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

$H_0 : b_1, b_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) secara simultan terhadap kepuasan kerja Karyawan (Y)

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia pada akhir abad ke sembilan belas zaman pemerintahan Hindia Belanda. Setelah Perusahaan Listrik yang berpusat di negeri Belanda didirikan di beberapa wilayah Indonesia (Umumnya pembangkitan) maka pendistribusian tenaga listrik oleh pemerintah daerah dialihkan kepada Perusahaan Listrik Swasta.

Menurut catatan perusahaan-perusahaan listrik Belanda di Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan listrik NV. NIGM (yang kemudian berubah namanya menjadi NV. OGEM).
2. Perusahaan Listrik NV. ANIEM
3. Perusahaan Listrik NV. GEBEO
4. Perusahaan Listrik SEM
5. Perusahaan Listrik OJEM
6. Perusahaan Listrik EMR
7. Perusahaan Listrik EMB

Di dalam perang dunia kedua semua perusahaan listrik di wilayah Indonesia berada dibawah pengawasan tentara Jepang, antara lain perusahaan Listrik Belanda yang ada di Jawa Tengah oleh Angkatan Darat Jepang dijadikan perusahaan Listrik Jepang, dengan nama :

1. Jawa Denki Jogyasha Kantor Pusat di Jakarta
2. Seibu Jawa Denki Sha di wilayah Jawa Barat
3. Chobu Jawa Denki Sha di wilayah Jawa Tengah
4. Tobu Jawa Denki Shan di wilayah Jawa Timur
5. Cabang-cabang perusahaan listrik tetap seperti semula

Perang Dunia kedua diakhiri dengan pernyataan menyerahnya Jepang kepada Sekutu pada tanggal 14 Agustus 1945, dengan menyerahnya Jepang kepada Sekutu berarti pula bahwa Tentara Sekutu akan memasuki dan menduduki wilayah Indonesia yang di kuasai Jepang . Sebelum Tentara Sekutu mengambil alih kekuasaan dari penguasa Jepang, pemimpin-pemimpin Indonesia mendahului memproklamasikan kemerdekaan, sehingga ini menggugah para karyawan Perusahaan Listrik untuk mengambil alih segera kepemimpinan Perusahaan Listrik dari penguasaan Jepang.

Pengambilalihan Pimpinan Perusahaan Listrik pertama kali terjadi pada tanggal 21 September 1945 di Jakarta oleh Kesatuan Aksi Karyawan Listrik. Kesatuan Aksi Karyawan Listrik di seluruh wilayah Indonesia berhasil mengambil alih pimpinan dari Perusahaan Listrik Penguasa Jepang secara keseluruhan pada bulan Oktober 1945. Kemudian Perusahaan-perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga di Jakarta, pada tanggal 27 Oktober 1945 dengan dikeluarkan Penetapan Pemerintah No.1 S/D 1945 yang ditetapkan sebagai Hari Listrik Nasional.

Pada tahun 1957 pemerintah membentuk Dewan Direksi yang anggotanya terdiri dari Direktur panuditel, penuputel, eks NB GEBEO, dan NV ENIEM untuk mempersatukan kelistrikan diseluruh wilayah Indonesia. Kemudian oleh pemerintah dimasukkan dalam wadah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik yang dibentuk berdasarkan pada UU No. 19 Tahun 1960 dengan Keputusan Menteri PUT No. 16/1/20 tanggal 20 Mei 1961.

Tahun 1965, struktur organisasi Perusahaan Listrik Negara diseluruh wilayah Indonesia ditetapkan menjadi 14 kesatuan wilayah dengan cabang-cabang terdiri dari :

1. 12 PLN Eksploitasi Distribusi
2. 1 PLN Eksploitasi Pembangkitan
3. 1 PLN Gas

Dengan adanya peraturan No. 1/PRT/1965, maka Perusahaan Listrik dan Perusahaan Gas dipisah menjadi :

1. Perusahaan Listrik Negara (PLN)
2. Perusahaan Gas Negara (PGN)

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972, maka dengan Keputusan PUTL No. 01/PRT/1973 Perusahaan Listrik Negara (PLN) berubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara yang dibentuk oleh pemerintah untuk merencanakan, membangun, membangkitkan, dan mendistribusikan tenaga listrik di Indonesia.

Dalam perkembangan selanjutnya PLN (Perum) yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1990, dalam rangka

peningkatan efisiensi dan efektifitas usaha penyediaan tenaga listrik, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 PLN (Perum) dinilai memenuhi syarat untuk dialihkan pembentukannya menjadi PLN (Persero).

2. Badan Hukum Perusahaan

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang memperoleh status badan hukum pada tanggal 16 juni 1994 dengan No. Akte Notaris Soecipto, SH 169/ 1994. Ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN (PERSERO) No. 26/010/2001 tanggal 20 Februari 2001 tentang organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang serta diumumkan pada tanggal 1 April 2001. Sehingga PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur berubah menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

3. Tujuan Perusahaan

Dalam UU No. 15 Tahun 1995 tentang Ketenagalistrikan pada bab II pasal 3 (tujuan) pembangunan kelistrikan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara merata dan adil serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.

Kewajiban PT. PLN (Persero) berdasarkan bab VI pasal 15 adalah :

1. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu yang baik.
2. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

3. Memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum.

Selain itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 tahun

1989 PT. PLN (Persero) juga memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. Menyediakan tenaga listrik, wajib disediakan terus menerus serta harus dilakukan dengan memperhatikan keseimbangan sumber daya dan kelestarian lingkungan hidup.
2. Tenaga listrik yang disediakan adalah untuk kepentingan umum yang wajib diberikan dengan standar mutu dan keandalan yang baik.
3. Masyarakat pelanggan listrik mempunyai hak :
 - a. Mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya.
 - b. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
 - c. Mendapat pelayanan yang baik, apabila ada gangguan tenaga listrik.

Pada Peraturan Pemerintah No. 23 1994 BAB II pasal 2 ditegaskan maksud dan tujuan PT. PLN (Persero) adalah :

- a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan:
 1. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan ekonomi.
 2. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan tenaga listrik.

- c. Merintis usaha-usaha penyediaan tenaga listrik sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan secara Khusus tujuan PT. PLN (Persero) ada dua yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang.

Tujuan Jangka Pendek :

Mendapatkan keuntungan melalui penjualan listrik kepada masyarakat.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan jangka Panjang :

1. Mengemban misi sosial yang menguasai hajat hidup orang banyak.
2. Menjamin kelangsungan penyediaan listrik untuk tetap mampu memberikan pelayanan jasa kelistrikan dimasa yang akan datang.

4. Visi, Misi, Motto

Visi dari PT. PLN (Persero) adalah :

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Misi dari PT. PLN (Persero) adalah :

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lainnya yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Motto dari PT. PLN (Pesero) adalah :

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

5. Struktur Organisasi

Berikut ini gambaran Struktur Organisasi pada PT. PLN (Pesero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, APJ (Area Pelayanan dan Jaringan), UP (Unit Jaringan), UJ (Unit Jaringan), UPJ (Unit Pelayanan dan Jaringan) beserta penjelasannya tentang fungsi dan tanggung jawabnya. Bagan struktur organisasi dapat dilihat dalam lampiran 1.

a. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ)

Merencanakan, melaksanakan, dan melakukan evaluasi serta membuat laporan atas pencapaian pendapatan, penjualan tenaga listrik, pelayanan pelanggan, pengoperasian, pemeliharaan jaringan distribusi didaerah kerjanya secara efisien dengan mutu dan keandalan yang baik untuk mencapai kinerja Unit.

1) Bagian Pemasaran

Bertanggung jawab dalam penyusunan rencana penjualan dan pengembangan usaha sesuai dengan potensi dan kemampuan yang ada, serta pelaksanaan kegiatan pelayanan khusus yang diprioritaskan kepada pelanggan-pelanggan potensial, untuk menjamin terciptanya peningkatan kepuasan pelanggan potensial.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Bagian Pemasaran mempunyai fungsi :

- a. Menyusun data potensi pasar, rencana penjualan serta perkiraan pendapatan di daerah kerja APJ maupun di masing-masing unit usahanya.
- b. Mempersiapkan dan melaksanakan pengembangan usaha baru sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
- c. Memonitor dan melakukan analisa atas pemakaian energi pada pelanggan- pelanggan potensial (TM/ TT).
- d. Mengadakan komunikasi dan memberikan pelayanan khusus kepada pelanggan-pelanggan potensial dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan.
- e. Melaksanakan pembacaan meter dengan Automatic Meter Reading (AMR) untuk pelanggan-pelanggan potensial, serta memelihara sarana dan kelengkapannya.
- f. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian Pemasaran.

2) Bagian Niaga

Bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan dan pelanggan, administrasi pelanggan, pembuatan tagihan listrik dan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebut diatas,

Bagian Niaga mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan/ calon pelanggan.

- b. Menyusun dan memelihara Data Induk Pelanggan (DIL) dan Data Induk Saldo (DIS).
- c. Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter.
- d. Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.
- e. Mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanggan secara tertib.
- f. Melaksanakan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan Piutang.
- g. Menyusun standar mutu pelayanan serta mengendalikan pencapaiannya.
- h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian Niaga.

3) Bagian Distribusi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, merencanakan dan melaksanakan pengoprasian jaringan distribusi untuk menjamin kontinuitas pelayanan dengan mutu dan keandalan yang memadai, serta mengoptimalkan pelaksanaan pemeliharaan dan pengaturan jaringan distribusi agar dicapai perusahaan energi yang efisien.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, Bagian Distribusi mempunyai fungsi :

- a. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem.
- b. Menyusun SOP dan mengatur pengoprasian jaringan distribusi.
- c. Menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi.
- d. Mengelola aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan.
- e. Membuat data peta jaringan (mapping) dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan.
- f. Mengendalikan dan mengawasi fungsi Alat Pembatas dan Pengukur (APP) dan menyusun rencana pemeliharaannya.
- g. Melaksanakan analisa dan evaluasi susut distribusi serta menyusun upaya pengendaliannya.
- h. Membina dan mengembangkan PDKB (Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan).
- i. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian Distribusi.

4) Bagian Keuangan

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan sesuai dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan anggaran dan pendapatan yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan pencatatan dan pembukuan aset.
 - b. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait.
 - c. Menyusun RAO sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada.
 - d. Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi maupun operasi.
 - e. Mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal.
 - f. Melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit asuhannya.
 - g. Menyusun Laporan Keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikannya.
 - h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian Keuangan.
- 5) Bagian SDM dan Administrasi

Bertanggung jawab dalam pengembangan dan administrasi Sumber Daya Manusia, pengelolaan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kelancaran operasional, serta melaksanakan kegiatan kehumasan dan pemberdayaan lingkungan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Bagian SDM dan Administrasi mempunyai fungsi :

- a. Mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharannya.

- b. Melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai ketentuan yang ada.
- c. Menyusun dan memelihara Data Induk Kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM.
- d. Melaksanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan SDM.
- e. Merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretariatan, umum dan K3.
- f. Mengatur penyelesaian masalah hukum yang terkait dengan masalah kedinasan, baik dilingkungan internal maupun eksternal.
- g. Mengatur dan melaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan.
- h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian SDM dan Administrasi.

6) Bagian Cater dan Tagihan Listrik

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan sesuai dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan anggaran dan pendapatan yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Bagian Cater dan Tagihan Listrik mempunyai fungsi :

- a. Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter.
 - b. Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.
 - c. Melaksanakan pembacaan meter dengan Automatic meter Reading (AMR) untuk pelanggan-pelanggan potensial, serta memelihara sarana dan kelengkapannya.
 - d. Melaksanakan dan memonitor proses pencetakan rekening dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.
 - e. Mengelola pembuatan tagihan listrik.
 - f. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian Cater dan Tagihan Listrik.
- 7) Bagian Pengendalian Pendapatan
- Bertanggung jawab dalam kegiatan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Bagian Pengendalian Pendapatan mempunyai fungsi :
- a. Mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanggan secara tertib.
 - b. Melaksanakan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan piutang.

- c. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian Pengendalian Pendapatan.

b. Unit Pelayanan (UP)

Bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana di atas, Unit Pelayanan (UP) mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan, penagihan dan pengawasan piutang.
- b. Pelaksanaan dan Pengawasan kegiatan pembacaan meter, analisa dan evaluasi hasil pembacaan meter serta pengolahan hasil pembacaan meter.
- c. Penetapan dalam pelaksanaan Penyambungan Baru (PB), Perubahan Daya (PD), dan Perubahan Tarif.
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan Unit Jaringan (UJ) untuk menjamin keandalan pendistribusian tenaga listrik, kecepatan penyambungan dan pemutusan serta kegiatan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).
- e. Pelaksanaan kegiatan administrasi personalia, pengelolaan kesekretariatan, pengendalian keuangan.

Untuk kegiatan-kegiatan yang terkait dengan peningkatan pelayanan, dimungkinkan melakukan penyesuaian kegiatan melalui

kesepakatan antara Unit Pelayanan (UP) dengan Unit Jaringan (UJ) yang ditetapkan oleh Manajer Area.

c. Unit Jaringan (UJ)

Bertanggung jawab dalam peningkatan mutu dan keandalan serta efisiensi dalam pendistribusian tenaga listrik untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana di atas, Unit Jaringan (UJ) mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan pengoprasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik, serta pengawasan pekerjaan konstruksi.
- b. Pelaksanaan Penyambungan Baru (BP), Perubahan Daya (PD) sesuai permintaan dari Unit Pelayanan (UP).

d. Unit Pelayanan Dan Jaringan (UPJ)

Bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan pelanggan, peningkatan mutu dan keandalan serta efisiensi untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana di atas, Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan, penagihan dan pengawasan piutang.
- b. Pengawasan pembacaan meter, analisa dan evaluasi hasil pembacaan meter serta pengolahan hasil pembacaan meter.

- c. Penetapan dan pelaksanaan Penyambungan Baru (BP), Perubahan Daya (PD) dan Perubahan Tarif.
- d. Pelaksanaan kegiatan pengoprasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik, kegiatan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), kegiatan penyambungan dan pemutusan serta pengawasan pekerjaan konstruksi.
- e. Pelaksanaan kegiatan administrasi personalia, pengelolaan kesekretariatan, pengendalian keuangan serta perbekalan.

6. Kegiatan Usaha PT. PLN (Pesero)

PT. PLN (Pesero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara berbentuk Perseroan yang bergerak di bidang jasa pelayanan listrik. PT. PLN (Pesero) memberikan pelayanan jasa bagi pelanggan yang memerlukan tenaga listrik dan merupakan satu-satunya perusahaan yang mendapat wewenang dari pemerintah untuk merencanakan, membangun, membangkitkan dan mendistribusikan tenaga listrik ke seluruh wilayah Indonesia. Kegiatan yang dilakukan PT. PLN (Pesero) meliputi :

1. Merencanakan dan mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum.
2. Mencari keuntungan dari penjualan tenaga listrik berdasarkan prinsip pengelolaan usaha.
3. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai.
4. Memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan.

7. Sistem Upah dan Penggajian

Sistem gaji di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang adalah sistem gaji bulanan yaitu gaji diberikan pada karyawan setiap sebulan sekali pada tiap minggu pertama. Gaji karyawan disesuaikan dengan golongan karyawan, peringkat dan tingkat absensi, gaji yang diberikan meliputi gaji pokok dan tunjangan-tunjangan kompensasi.

8. Jam Kerja Karyawan

Jam kerja karyawan yang berlaku pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang adalah selama satu minggu hanya ada lima hari efektif yaitu hari Senin sampai Jum'at sedangkan hari Sabtu dan Minggu libur. Berikut ini jam kerja karyawan yang ada di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

Tabel 4
Pembagian Jam Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang

Hari	Jam Kerja
Senin – Kamis	07.30 – 16.00
Istirahat	11.30 – 12.30
Jum'at	07.00 – 16.00
Istirahat	11.30 – 13.00

Sumber : PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, 2010

9. Produksi

a. Produk Yang Dihasilkan

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Dan Jaringan Malang adalah sebuah perusahaan penghasil jasa berupa listrik. Kepada masyarakat umum yang ingin menjadi pelanggan tetap harus memenuhi beberapa persyaratan mudah yang telah ditentukan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang yaitu : membuat permohonan (yang berisi KTP si pemohon dan fotocopy rekening listrik) selanjutnya oleh pihak PLN akan disurvei lebih lanjut. Setelah disetujui akan diberikan surat ijin penyambungan, listrik dapat langsung diproses jika calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan uang jaminan langganan.

b. Daerah Pemasaran

Daerah pemasaran untuk PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang adalah wilayah sekitar kota Malang. Untuk mempermudah pelayanan kepada konsumen maka PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang membuka 12 Unit Pelayanan (UP) ditingkat ranting yaitu :

1. UP Malang Kota
2. UP Kebon Agung
3. UP Dinoyo
4. UP Blimbing
5. UP Batu
6. UP Lawang

7. UP Bululawang
8. UP Singosari
9. UP Kepanjen
10. UP Tumpang
11. UP Ngantang
12. UP Gondang Legi

B. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para responden, yaitu pada karyawan tetap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang sebanyak 49 karyawan maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi usia, masa kerja, dan jenis kelamin. Adapun karakteristik responden tersebut sebagai berikut:

1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh gambaran responden menurut usia karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, berikut hasil penyebaran kuesioner

Tabel 5
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 30	5	10,2
2.	31 – 40	14	28,6
3.	41 – 50	20	40,8
4.	> 50	10	20,4
	Jumlah	49	100

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, 2010

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 49 responden terdapat 5 responden berusia kurang dari 30 tahun atau 10,2%, 14 responden berusia antara 31 sampai 40 tahun atau 28,6%, 20 responden berusia antar 41 sampai 50 tahun atau 40,8%, dan 10 responden berusia lebih dari 50 tahun atau 20,4%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan tetap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang adalah berusia 41 sampai 50 tahun.

2. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan yang di maksud disini adalah pendidikan terakhir sebelum menjadi karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jarinagan Malang. Berdasar hasil penyebaran kuesioner diketahui gambaran responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut.

Tabel 6
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 5	2	4,1
2.	6 – 10	5	10,2
3.	11 – 15	9	18,4
4.	16 – 20	11	22,4
5.	> 21	22	44,9
	Jumlah	49	100

Sumjber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, 2010

Dari tabel 6, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang mempunyai masa kerja kurang dari 5 tahun adalah sebanyak 2 orang atau 4,1%, sedangkan 5 orang atau 10,2% mempunyai masa kerja antara 6 sampai 10 tahun, 9 orang atau 18,4% mempunyai masa kerja antara 11 sampai 15 tahun, 11 orang

atau 22,4% mempunyai masa kerja antara 16 sampai 20 tahun, dan 22 orang atau 44,9% mempunyai masa kerja lebih dari 21 tahun. Dari uraian diatas sebagian besar karyawan tetap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang mempunyai masa kerja lebih dari 21 tahun.

3. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden yang merupakan karyawan tetap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayan dan Jaringan Malang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	34	69,4
2.	Perempuan	15	30,6
	Jumlah	49	100

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan data pada tabel 7 dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 34 orang atau 69,4% dan sisanya sejumlah 15 orang atau 30,6% berjenis kelamin perempuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan tetap karyawan tetap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang lebih banyak berjenis kelamin laki-laki.

4. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan yang di maksud disini adalah pendidikan terakhir sebelum menjadi karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Berdasar hasil penyebaran kuesioner diketahui gambaran responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut.

Tabel 8
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP	0	0
2	SMU	25	51,0
3	D1	0	0
4	D2	0	0
5	D3	5	10,2
6	S1	19	38,8
Jumlah		49	100

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dari tabel 8, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir SMU adalah sebanyak 25 orang atau 51%, yang berpendidikan terakhir D3 adalah sebanyak 5 orang atau 10,2%, sedangkan yang berpendidikan terakhir S1 adalah 19 orang atau 38,8%, sedangkan tingkat pendidikan terakhir lainnya SMP, D1 dan D2 adalah 0. Dari uraian diatas sebagian besar karyawan tetap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang berpendidikan terakhir SMU.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan diketahui distribusi item-item dari variabel Motivasi Kerja Karyawan (X_1), variabel Komitmen Karyawan (X_2), dan variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) secara keseluruhan yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuisisioner, baik dalam jumlah responden maupun dalam angka presentase.

a. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja Karyawan (X_1)

Ranupandojo dan Husnan (2002:197) motivasi kerja merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Di dalam penelitian variabel motivasi kerja karyawan ini terdapat tiga indikator yaitu eksistensi terdiri dari dua item pernyataan, keterkaitan terdiri dari dua item pernyataan dan pertumbuhan yang juga terdiri dari dua item pernyataan kesemuanya ada 6 item pernyataan.

Terdapat 6 pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel motivasi kerja karyawan (X_1). Dari 6 pernyataan tersebut diperoleh jawaban seperti yang nampak pada tabel 9.

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja Karyawan (X_1)

No.	Item	Jawaban Responden										Total		Rata-rata
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		f	%	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1.	$X_{1,1}$	1	0,2	3	6,1	9	18,4	23	46,9	13	26,5	49	100	3,90
2.	$X_{1,2}$	0	0	1	2,0	1	2,0	16	32,7	31	63,3	49	100	4,57
3.	$X_{1,3}$	0	0	0	0	5	10,2	26	53,1	18	36,7	49	100	4,27
4.	$X_{1,4}$	0	0	1	2,0	1	2,0	21	42,9	26	53,1	49	100	4,47
5.	$X_{1,5}$	0	0	0	0	2	4,1	16	32,7	31	63,3	49	100	4,59
6.	$X_{1,6}$	0	0	1	2,0	8	16,3	25	51,0	15	30,6	49	100	4,10
Rata-rata (Mean)														4,32

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Keterangan:

$X_{1,1}$ = Tingkat gaji

$X_{1,2}$ = Keamanan kerja

$X_{1,3}$ = Hubungan antara karyawan dengan atasan

$X_{1,4}$ = Hubungan antara karyawan

$X_{1,5}$ = Kesempatan untuk mengembangkan potensi diri

$X_{1,6}$ = Peluang mengembangkan karir

Melalui tabel 9, yang menjelaskan tentang distribusi frekuensi item-item motivasi kerja karyawan (X_1), dapat diketahui hal-hal sebagai berikut: item tingkat gaji, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden (6,1%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 9 responden (18,4%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 33 responden (46,9%) menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden (26,5%) menyatakan sangat setuju.

Item keamanan kerja, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 16 responden (32,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 31 responden (63,3%) menyatakan sangat setuju.

Item hubungan antar karyawan dengan atasan, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 0 responden

(0,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 responden (10,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 26 responden (53,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 18 responden (36,7%) menyatakan sangat setuju.

Item hubungan antara karyawan, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 21 responden (42,9%) menyatakan setuju, dan sebanyak 26 responden (53,1%) menyatakan sangat setuju.

Item kesempatan untuk mengembangkan potensi diri, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 2 responden (4,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 16 responden (32,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 31 responden (63,3%) menyatakan sangat setuju.

Item peluang mengembangkan karier, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 8 responden (16,3%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 25 responden (51,0%) menyatakan setuju, dan sebanyak 15 responden (30,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasar hasil tersebut untuk item peningkat gaji berada pada tingkat kurang artinya item ini tidak terlalu mempengaruhi variabel kepuasan kerja karyawan atau bukan merupakan item yang dapat menjadi sumber-sumber dari motivasi kerja karyawan, sedangkan untuk item-item keamanan kerja, hubungan antara karyawan dengan atasan, hubungan antara karyawan, kesempatan untuk mengembangkan potensi diri, peluang

mengembangkan karir semuanya berada pada tingkat sedang atau cukup artinya item-item ini dianggap menjadi sumber-sumber motivasi kerja karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang bersangkutan.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Karyawan (X_2)

Robbins (1996:140) menjelaskan bahwa komitmen seseorang pada organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu. Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator komitmen karyawan, yaitu kemauan karyawan yang mempunyai dua item pernyataan, kesetiaan karyawan yang mempunyai dua item pernyataan dan kebanggaan karyawan yang juga mempunyai dua item pernyataan yang jumlah keseluruhan 6 item pernyataan.

Terdapat 6 item pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel komitmen karyawan (X_2).

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Karyawan (X_2)

No.	Item	Jawaban Responden										Total		Rata-rata
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		F	%	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1.	$X_{2,1}$	0	0	1	2,0	5	10,2	30	61,2	13	26,5	49	100	4,12
2.	$X_{2,2}$	0	0	4	8,2	7	14,3	27	55,1	11	22,4	49	100	3,92
3.	$X_{2,3}$	0	0	1	2,0	5	10,2	23	46,9	20	40,8	49	100	4,27
4.	$X_{2,4}$	0	0	4	8,2	0	0	29	59,2	16	32,7	49	100	4,16
5.	$X_{2,5}$	0	0	2	4,1	5	10,2	29	59,2	13	26,5	49	100	4,08
6.	$X_{2,6}$	1	2,0	1	2,0	7	14,3	29	59,2	11	22,4	49	100	3,98
Rata-rata (Mean)													4,09	

Sumber : Data Primer diolah 2010

Keterangan:

$X_{2,1}$ = Bertanggung jawab pada pekerjaan

$X_{2,2}$ = Bersedia bekerja keras dalam perusahaan

$X_{2,3}$ = Ingin tetap menjadi karyawan dari organisasi

$X_{2,4}$ = Ketidakrelaan untuk meninggalkan atau pindah ke perusahaan lain

$X_{2,5}$ = Kebanggaan terhadap keberhasilan organisasi

$X_{2,6}$ = Kebanggaan terhadap fasilitas yang dimiliki organisasi

Melalui tabel 10 yang menjelaskan tentang distribusi frekuensi item-item komitmen karyawan (X_2), dapat diketahui hal-hal sebagai berikut: item bertanggung jawab pada pekerjaan, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 responden (10,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 30 responden (61,2%) menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden (26,5%) menyatakan sangat setuju.

Item bersedia bekerja keras dalam perusahaan lain, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 4 responden (8,2%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 responden (14,3%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 27 responden (55,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 11 responden (22,4%) menyatakan sangat setuju.

Item Ingin tetap menjadi karyawan dari organisasi, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 responden (10,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 23 responden (46,6%) menyatakan setuju, dan sebanyak 20 responden (40,8%) menyatakan sangat setuju.

Item ketidakrelaan untuk meninggalkan atau pindah ke perusahaan lain, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 4 responden (8,2%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden (59,2%) menyatakan setuju, dan sebanyak 16 responden (32,7%) menyatakan sangat setuju.

Item kebanggaan terhadap keberhasilan organisasi, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (4,1%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 responden (10,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden (59,2%) menyatakan setuju, dan sebanyak 13 responden (26,5%) menyatakan sangat setuju.

Item kebanggaan terhadap fasilitas yang dimiliki organisasi, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 responden (14,3%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 responden (59,2%) menyatakan setuju, dan sebanyak 11 responden (22,4%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan hasil di atas untuk item-item bertanggung jawab pada pekerjaan, ingin tetap menjadi karyawan dari organisasi, ketidakrelaan untuk meninggalkan atau pindah perusahaan lain dan kebanggaan terhadap keberhasilan organisasi semuanya berada pada tingkat sedang atau cukup artinya item di atas dianggap menjadi beberapa sumber-sumber komitmen karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang bersangkutan, sedangkan untuk item tersedia bekerja dalam perusahaan dan kebanggaan terhadap fasilitas yang dimiliki organisasi berada pada tingkat kurang artinya item ini tidak terlalu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan .

c. **Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)**

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda sesuai dengan nilai yang di anutnya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan

karyawan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan dan demikian sebaliknya (As'ad,1998). Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator kepuasan kerja karyawan yang di antaranya kepuasan terhadap gaji dan keamanan dalam bekerja yang terdiri dari dua item pernyataan, kepuasan terhadap hubungan atasan dan teman sekerja yang terdiri dari dua item pernyataan dan kepuasan terhadap pengembangan karyawan juga terdiri dari dua item pernyataan juga.

Terdapat 6 item pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel kepuasan kerja karyawan (Y).

Tabel 11
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

No.	Item	Jawaban Responden										Total		Rata-rata
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		F	%	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1.	Y _{1.1}	0	0	3	6,1	7	14,3	27	55,1	12	24,5	49	100	3,98
2.	Y _{1.2}	0	0	2	4,1	3	6,1	28	57,1	16	32,7	49	100	4,18
3.	Y _{1.3}	5	10,2	18	36,7	19	20,4	12	24,5	4	8,2	49	100	2,84
4.	Y _{1.4}	0	0	1	2,0	6	12,2	21	42,9	21	42,9	49	100	4,27
5.	Y _{1.5}	0	0	1	2,0	2	4,1	25	51,0	21	42,9	49	100	4,35
6.	Y _{1.6}	0	0	1	2,0	10	20,4	22	44,9	16	32,7	49	100	4,08
Rata-rata (Mean)													3,95	

Sumber: Data Primer diolah, 2010

Keterangan:

Y_{1.1}= Kesesuaian gaji yang diterima dengan tuntutan pekerjaan

Y_{1.2}= Kesesuaian gaji yang diterima dengan keamanan pekerjaan

Y_{1.3}= Kepuasan terhadap hubungan antara atasan dan karyawan

Y_{1.4}= Kepuasan terhadap hubungan antara karyawan

Y_{1.5}= Kepuasan terhadap pengembangan potensi diri untuk perusahaan

Y_{1.6}= Kepuasan terhadap pengembangan karir

Melalui tabel 11 yang menjelaskan tentang distribusi frekuensi item-item kepuasan kerja karyawan (Y), dapat diketahui hal-hal sebagai berikut: item kesesuaian gaji yang diterima dengan tuntutan pekerjaan, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden (6,1%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 responden (14,3%)

menyatakan ragu-ragu, sebanyak 27 responden (55,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 12 responden (24,5%) menyatakan sangat setuju.

Item kesesuaian gaji yang diterima dengan keamanan pekerjaan, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (4,1%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 3 responden (6,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 28 responden (57,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 16 responden (32,7%) menyatakan sangat setuju.

Item kepuasan terhadap hubungan antara karyawan dan atasan, sebanyak 5 responden (10,2%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 18 responden (36,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 10 responden (20,4%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 12 responden (24,5%) menyatakan setuju, dan sebanyak 4 responden (8,2%) menyatakan sangat setuju.

Item kepuasan terhadap hubungan antara karyawan, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 6 responden (12,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 21 responden (42,9%) menyatakan setuju, dan sebanyak 21 responden (42,9%) menyatakan sangat setuju.

Item kepuasan terhadap pengembangan potensi diri untuk perusahaan, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 2 responden (4,1%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 25 responden (51,0%) menyatakan setuju, dan sebanyak 21 responden (42,9%) menyatakan sangat setuju.

Item kepuasan terhadap pengembangan karir, sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 10 responden (20,4%) menyatakan sangat ragu-ragu, sebanyak 22 responden (44,9%) menyatakan setuju, dan sebanyak 16 responden (32,7%) menyatakan sangat setuju.

Tinggi atau rendahnya kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang tersebut sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Kemudian hal ini akan diteliti lebih lanjut dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, uji hipotesis menggunakan *SPSS 13.00 For Windows* dengan menguji regresi berganda yang merupakan analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara 2 (dua) atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikan 5% ($\alpha=0,05$).

Tabel 12
Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda
Antara Variabel Motivasi Kerja Karyawan (X₁) dan Variabel
Komitmen Karyawan (X₂) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	2,811	4,187				
(X ₁)	0,451	0,138	0,391	3,262	0,002	Signifikan
(X ₂)	0,375	0,116	0,389	3,239	0,002	Signifikan
R				= 0,598		
R Square				= 0,357		
F _{hitung}				= 12,782		
F _{tabel}				= 3,20		
Sig. F				= 0,000		
t _{tabel}				= 1,671		
α				= 0,05		

Sumber: Data primer diolah (2010)

Dari tabel sebelumnya dapat diketahui:

a. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,811 + 0,451 X_1 + 0,375 X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diinterpretasikan mengenai keadaan variabel-variabel sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 2,811 menunjukkan besarnya nilai variabel terikat (Y) jika variabel bebas (X₁ dan X₂) diabaikan atau diasumsikan 0, artinya jika tanpa dipengaruhi oleh variabel motivasi kerja karyawan dan variabel komitmen karyawan dalam perusahaan maka besarnya kepuasan kerja karyawan akan sebesar 2,811.
- 2) Apabila diasumsikan bahwa variabel X₁ adalah konstan maka setiap kenaikan X₁ sebanyak satu satuan atau 1% maka Y diperkirakan akan mengalami peningkatan sebesar 0,451 atau 45,1%. Dengan kata

lain dapat disebutkan bahwa setiap peningkatan motivasi kerja karyawan sebesar satu satuan atau 1% maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,451 satuan atau sebesar 45,1%, tentunya dengan asumsi bahwa faktor komitmen karyawan konstan.

3) Apabila diasumsikan bahwa variabel X_1 adalah konstan maka setiap kenaikan X_2 sebanyak satu satuan atau 1% maka Y diperkirakan akan mengalami peningkatan sebesar 0,375 atau 37,5%. Dengan kata lain dapat disebutkan bahwa setiap peningkatan komitmen karyawan sebesar satu satuan atau 1% maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,375 satuan atau sebesar 37,5%, tentunya dengan asumsi bahwa faktor motivasi kerja karyawan konstan.

b. Nilai R adalah sebesar 0,598, hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel bebas (motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja karyawan) adalah sedang. Hal ini dapat dilihat dari pedoman seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 13
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,790	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiono, 2005

c. Nilai *R Square* adalah sebesar 0,357 atau 35,7%. *R Square* menunjukkan sumbangan variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan variabel komitmen karyawan (X_2) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y). Jadi dapat diketahui bahwa variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan variabel komitmen karyawan (X_2) yang digunakan dalam persamaan regresi ini mampu memberikan sumbangan atau kontribusi terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y) sebesar 35,7%, sedangkan sisanya sebesar 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Uji F dengan menggunakan *SPSS 15.0 for windows* digunakan untuk menguji hipotesis secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi linier berganda. Pada Bab III dikatakan bahwa jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig F < level\ of\ significant\ (\alpha)$, maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig F > level\ of\ significant\ (\alpha)$, maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil dari perhitungan *SPSS 15.0 for windows* dapat dilihat pada tabel *Anova* sebagai berikut:

Tabel 14
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.043	2	101.521	12.782	.000 ^a
	Residual	365.365	46	7.943		
	Total	568.408	48			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Karyawan, Motivasi Kerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Data diolah 2010

Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12,782 dan F_{tabel} 3,20 sebesar . Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $12,782 > 3,20$ dan nilai signifikansi (Sig.) hasil penelitian sebesar $0,000 < 0,05$ maka berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas motivasi kerja karyawan (X_1), dan komitmen karyawan (X_2) secara bersama-sama.

b. Uji t

Uji t dengan menggunakan *SPSS 15.0 for windows* digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada Bab III dikatakan bahwa jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig\ t < level\ of\ significant\ (\alpha)$, maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig\ t > level\ of\ significant\ (\alpha)$, maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berdasarkan perhitungan uji t diperoleh hasil sebagai berikut:

1. *t test* antara motivasi kerja karyawan (X_1) dengan kepuasan kerja karyawan (Y) menunjukkan t_{hitung} untuk motivasi kerja karyawan=

3,262. Sedangkan t_{tabel} 1,671. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $3,262 > 1,671$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Cara kedua dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) penelitian dengan signifikansi yang ditentukan ($\alpha = 0,05$). Signifikansi penelitian sebesar $0,002 < 0,05$ artinya memiliki pengaruh secara signifikan antara variabel motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. *t test* antara komitmen karyawan (X_2) dengan kepuasan kerja karyawan (Y) menunjukkan t_{hitung} untuk komitmen karyawan = 3,239. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,671. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $3,239 > 1,671$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Cara kedua dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) penelitian dengan signifikansi yang ditentukan ($\alpha = 0,05$). Signifikansi penelitian sebesar $0,002 < 0,05$ artinya memiliki pengaruh secara signifikan antara variabel komitmen karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan, Komitmen Karyawan secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Dalam penelitian ini variabel motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sebagai variabel terikat. Kedua variabel bebas tersebut mempunyai kontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 35,7% yang berarti bahwa variasi kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh model regresi sebesar 35,7%, sedangkan sisanya sebesar 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui hubungan secara simultan variabel pengetahuan terhadap kepuasan kerja karyawan dapat ditunjukkan dengan melihat hasil uji F yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $(12,782 > 3,20)$ dan dengan membandingkan angka taraf signifikansi (Sig.) F hasil perhitungan dengan taraf signifikansi yang ditentukan yakni 0,05 atau α sebesar 0,05 yang ditentukan. Nilai signifikansi (Sig.) F hasil penelitian sebesar $0,000 < 0,05$ berarti keeratan korelasinya signifikan, maka hipotesis pertama yang diajukan diterima atau didukung data empiris. Dari hasil uji F tersebut maka terbukti bahwa hipotesis pertama yang mengungkapkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dapat diterima.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan dan Komitmen Karyawan secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Pengaruh variabel bebas secara parsial dengan menggunakan uji t, dapat dilihat penjelasannya untuk masing-masing variabel penelitian sebagai berikut:

a. Variabel Motivasi Kerja Karyawan

Berdasarkan pengujian secara parsial, hasil analisis membuktikan bahwa motivasi kerja karyawan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan terdapat hubungan searah yang ditunjukkan nilai koefisien regresi (B) yang bertanda positif sebesar 0,391. Hal ini menunjukkan bahwa apabila motivasi kerja karyawan (X_1) semakin meningkat maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan meningkat juga. Variabel motivasi kerja karyawan memiliki 3 indikator yaitu eksistensi dalam PT. PLN (Persero) yang memiliki item-item seperti gaji dan keamanan kerja, indikator keterkaitan memiliki item hubungan antara karyawan dengan atasan dan hubungan antar karyawan, indikator yang terakhir adalah pertumbuhan yang juga memiliki item kesempatan untuk mengembangkan potensi diri dan peluang mengembangkan karir.

Dari distribusi frekuensi motivasi kerja karyawan secara keseluruhan item-item yang digunakan sebagai pernyataan memiliki nilai rata-rata yang tinggi, yaitu sebesar 3,91. Dari uji hipotesis secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja karyawan (X_1) mempunyai pengaruh paling besar dengan nilai sebesar 0,391. Item yang memiliki nilai rata-rata yang paling besar adalah item keamanan kerja, hubungan antar

karyawan dengan atasan, hubungan antara karyawan, kesempatan untuk mengembangkan potensi diri, dan peluang mengembangkan karir, untuk item tingkat gaji merupakan item yang sangat rendah rata-ratanya karena tingkat gaji yang tinggi, tinggi pula resiko dalam pekerjaannya dan item tersebut tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Item di atas yang mempunyai rata-rata tinggi memang sangat tepat jika memiliki pengaruh yang paling besar karena pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang yang merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Pemerintah) yang bergerak dalam hal penyediaan listrik yang fungsinya adalah menyediakan kebutuhan akan listrik kepada masyarakat yang membutuhkan, dan menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dimana hal tersebut sesuai dengan motivasi kerja karyawan yang ingin memberikan yang terbaik untuk masyarakat sekitar yang sangat bergantung dengan adanya pasokan listrik, karyawan akan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat hal ini sesuai dengan motto dari PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang yang berbunyi listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

b. Variabel Komitmen Karyawan

Berdasarkan pengujian secara parsial, hasil analisis membuktikan bahwa variabel komitmen karyawan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) dan terdapat hubungan searah yang ditunjukkan nilai koefisien regresi (B) yang bertanda positif

sebesar 0,389. Hal ini menunjukkan bahwa apabila komitmen karyawan (X_2) semakin meningkat maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan meningkat juga. Variabel komitmen karyawan memiliki 3 indikator yaitu yang pertama kemauan karyawan yang memiliki item-item seperti bertanggung jawab pada pekerjaan dan bersedia bekerja keras dalam perusahaan, indikator yang kedua adalah kesetiaan karyawan yang memiliki item-item seperti ingin tetap menjadi karyawan dari organisasi, ketidakrelaan untuk meninggalkan atau pindah ke perusahaan lain, dan indikator yang terakhir adalah kebanggaan karyawan yang memiliki item-item seperti kebanggaan terhadap keberhasilan organisasi dan kebanggaan terhadap fasilitas yang dimiliki organisasi. Dari distribusi frekuensi komitmen kerja secara keseluruhan item-item yang digunakan sebagai pernyataan memiliki nilai rata-rata yang sangat tinggi, yaitu sebesar 3,89. Sedangkan untuk item-item yang memiliki nilai rata-rata yang paling kecil adalah item bersedia bekerja keras dalam perusahaan dan kebanggaan terhadap fasilitas yang dimiliki organisasi, kedua item ini tidak terlalu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada karyawan tetap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang tentang pengaruh motivasi dan komitmen Terhadap kepuasan kerja karyawan, maka dapat dikemukakan beberapa hal yang merupakan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Secara umum berdasarkan hasil penelitian bahwa secara simultan motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y).
2. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, terbukti bahwa variabel motivasi kerja karyawan (X_1) lebih dominan dibandingkan dengan variabel komitmen karyawan (X_2), dapat dibuktikan dengan *Standardized Coeficients* (B) sebesar 0,391 yang dihitung dengan menggunakan program SPSS. Hal ini juga dikarenakan variabel motivasi kerja karyawan mempunyai sifat dan bentuk yang nyata dan dibutuhkan oleh karyawan.
3. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, terbukti bahwa secara simultan variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan variabel komitmen karyawan (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 12,782 lebih besar dari F_{tabel} yaitu

3,20 dengan probabilitas (sig) F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dapat diinterpretasikan bahwa motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

4. Secara parsial, variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan variabel komitmen karyawan (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Pada variabel motivasi kerja karyawan t_{hitung} sebesar 3,262 dan t_{tabel} sebesar 1,671 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,262 > 1,671$). Sedangkan pada variabel komitmen karyawan t_{hitung} sebesar 3,239 lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,671 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y).
5. Dari nilai koefisien determinasi, ternyata besarnya pengaruh variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y) adalah sebesar 35,7%, artinya bahwa perubahan variabel kepuasan kerja karyawan akan dijelaskan oleh kedua variabel bebas yaitu motivasi kerja karyawan dan komitmen kerja karyawan sebesar 35,7%. Sedangkan sisanya sebesar 64,3% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
6. Dari uji signifikansi menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) mempunyai angka signifikan di bawah 0,05, karena itu kedua variabel independen tersebut dinyatakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan yaitu motivasi kerja karyawan (X_1) dan komitmen karyawan (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) dapat diterima.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran-saran yang dapat dikemukakan bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, hendaknya selalu memperhatikan karyawan dalam hal:

1. Mengingat motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, maka agar kepuasan kerja karyawan semakin meningkat PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang dapat memberikan gaji yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan keamamam pekerjaan.
2. Segala bentuk perhatian yang telah diberikan kepada karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang dalam bentuk kesempatan untuk mengembangkan potensi diri, peluang mengembangkan karir hendaknya dilakukan terus menerus agar karyawan mempunyai kesempatan untuk memotivasi dirinya sendiri secara optimal.
3. Peningkatan hubungan antar personal baik karyawan dengan atasan maupun hubungan antar karyawan lain diharapkan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan dan komitmen karyawan sehingga di harapkan pula dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jarinagan Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Natalie, J. And Jond P. Mayer. 2001. *The Measurement And Antecedents Of Affective, continuance And Normative Commitment to the Organization*. Journal of Occupational Psychological. The British Psychological Society.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Edisi baru. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, M. 1996. *Sari Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*, Penerbit Alumni. Bandung.
- Baron, Robert A. And Jerald Greenberg. 1990. *Behavior In Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work*. USA: Allyn and Bacanco.
- Djanalis, Djanaid. 1994. *Kepemimpinan Manajemen Dalam Kewirausahaan Indonesia*. Malang: Multi Management.
- Gitosudarmo, Indriyo. 1990. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Handoko, T. Tani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*, Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE
- Khusudi, Moh., 1998, Pengaruh Kepuasan Kompensasi Terhadap Komitmen Karyawan Pada Organisasi, serta Dampaknya Terhadap Prestasi Kerja Karyawan, Thesis, Tidak dipublikasiakan. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Pretive Hall.
- Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2004. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moorman, Christine, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande. 2000. *Relationship Between Providers and Users of Market Research; the Dynamic of Trust*

- Within And Between Organizations. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXIX, 314-328.
- Nawawi, Hadari. 2003. *MSDM untuk bisnis yang kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Robbins, Stephen, P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Ranupandojo, Heidjrahman & Suad Husnan. 2002. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Robert L. Mathis & Jonh H. Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Riva'i, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Setyowati, Endah. 1997. *Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Sebagai Faktor yang Membentuk Komitmen Karyawan pada Organisasi, Pengaruh Terhadap Prestasi Kerja*. Tesis. Tidak dipublikasikan. Program Pasca Sarjana. Universitas Brawijaya Malang
- Simanjuntak, J, Payaman. 1995. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Siagian, Sondang. P. 1985. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Suprihanto, TH Agung M. Harsiwi, Prakosa Hadi. 2003. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Streers, Richard M. 1997. *Organizational Effectiveness A Behavioral View*. Terjemahan Dra. Magdalena Jamin. 1984. Efektivitas Organisasi seri Manajemen no.47. cetakan kedua. Jakarta: Erlangga.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia.

LAMPIRAN 2

KUISIONER

Kepada

Yth. Bpk/ Ibu/ Sdr/ i

Di tempat

Dalam rangka penyusunan tugas akhir dari mahasiswa strata 1, kami selaku peneliti memohon kesediaan Bpk/ Ibu/ Sdr/ i guna menjadi responden dengan cara mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujur-jujurnya. Data ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah serta diajukan untuk keperluan akademis.

Sebelumnya peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bpk/ Ibu/ Sdr/ i dalam mengisi daftar pernyataan ini.

Hormat Kami

Peneliti

Judul Penelitian : Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang)

Identitas Peneliti

Nama : Ika Fiatul Qouwim
Fakultas : Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Universitas : Brawijaya

Identitas Responden

1. No responden (diisi oleh peneliti) :
2. Usia :
3. Jenis kelamin : Laki-laki/ perempuan *)
4. Masa kerja :tahun
5. Pendidikan terakhir : SD / SMP / SMA / Diploma / Sarjana *)

*) coret yang tidak perlu

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda “✓” (cek) pada jawaban berdasarkan kesesuaian pernyataan dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr/ i.

Keterangan pilihan jawaban:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- RR : Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

MOTIVASI KERJA KARYAWAN

No	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Apakah Anda setuju, bahwa gaji yang diberikan oleh perusahaan untuk Anda sudah sesuai dengan beban pekerjaan anda					
2.	Apakah Anda setuju, bahwa keamanan kerja selama Anda bekerja di perusahaan terjamin dengan baik					
3.	Apakah Anda setuju, bahwa di dalam perusahaan hubungan antara karyawan dengan atasan selalu terjalin dengan baik					
4.	Apakah Anda setuju, bahwa di dalam perusahaan hubungan di antara karyawan selama bekerja selalu terjalin dengan baik					
5.	Apakah Anda setuju, bahwa perusahaan memberikan kesempatan untuk pengembangan potensi diri kepada Anda					
6.	Apakah Anda setuju, bahwa perusahaan memberikan peluang pengembangan karir yang sama terhadap setiap karyawan					

KOMITMEN KARYAWAN

No	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Apakah Anda setuju, jika Anda diminta bertanggung jawab pada pekerjaan anda sekarang					
2.	Apakah Anda setuju, jika anda diminta bekerja keras dalam perusahaan sekarang ini					
3.	Apakah Anda setuju, jika diminta tetap menjadi karyawan dari organisasi perusahaan					
4.	Apakah Anda setuju dan rela jika anda diminta untuk meninggalkan atau pindah perusahaan lain					
5.	Apakah Anda setuju, bahwa Anda sangat bangga terhadap keberhasilan organisasi yang dicapai oleh perusahaan					
6.	Apakah Anda setuju, bahwa Anda sangat bangga terhadap fasilitas yang dimiliki oleh organisasi perusahaan					

KEPUASAN KERJA KARYAWAN

No	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Apakah Anda setuju, bahwa gaji yang diterima saat ini sangat sesuai dengan tuntutan pekerjaan Anda sekarang di perusahaan					
2.	Apakah Anda setuju terhadap keamanan yang diterima saat ini sangat sesuai dengan kebutuhan akan keamanan terhadap pekerjaan Anda di perusahaan					
3.	Apakah Anda setuju, jika dinyatakan bahwa Anda sangat puas terhadap hubungan antara karyawan dengan atasan terjalin dengan baik di perusahaan					
4.	Apakah Anda setuju, jika dinyatakan bahwa Anda sangat puas terhadap hubungan antara karyawan terjalin dengan baik di perusahaan					
5.	Apakah Anda setuju, jika dinyatakan bahwa Anda sangat puas terhadap pengembangan potensi diri Anda untuk perusahaan					
6.	Apakah Anda setuju, jika dinyatakan bahwa Anda sangat puas terhadap perusahaan yang memberikan peluang pengembangan karir yang sama terhadap setiap karyawan					

Terima Kasih atas partisipasinya

LAMPIRAN 4**STATISTIK DESKRIPTIF****Frequency Table**Distribusi Frekuensi Untuk Variabel X_1 **X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	13	26.5	26.5	26.5
4	23	46.9	46.9	73.5
3	9	18.4	18.4	91.8
2	3	6.1	6.1	98.0
1	1	2.0	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	31	63.3	63.3	63.3
4	16	32.7	32.7	95.9
3	1	2.0	2.0	98.0
2	1	2.0	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	18	36.7	36.7	36.7
4	26	53.1	53.1	89.8
3	5	10.2	10.2	100.0
Total	49	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	26	53.1	53.1	53.1
4	21	42.9	42.9	95.9
3	1	2.0	2.0	98.0
2	1	2.0	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	31	63.3	63.3	63.3
	4	16	32.7	32.7	95.9
	3	2	4.1	4.1	100.0
Total		49	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	15	30.6	30.6	30.6
	4	25	51.0	51.0	81.6
	3	8	16.3	16.3	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Frequency Table

Distribusi Frekuensi Untuk Variabel X₂

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	13	26.5	26.5	26.5
	4	30	61.2	61.2	87.8
	3	5	10.2	10.2	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
Total		49	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	11	22.4	22.4	22.4
	4	27	55.1	55.1	77.6
	3	7	14.3	14.3	91.8
	2	4	8.2	8.2	100.0
Total		49	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	20	40.8	40.8	40.8
	4	23	46.9	46.9	87.8
	3	5	10.2	10.2	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
Total		49	100.0	100.0	



X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.7	32.7	32.7
	4	29	59.2	59.2	91.8
	2	4	8.2	8.2	100.0
Total		49	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	13	26.5	26.5	26.5
	4	29	59.2	59.2	85.7
	3	5	10.2	10.2	95.9
	2	2	4.1	4.1	100.0
Total		49	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	11	22.4	22.4	22.4
	4	29	59.2	59.2	81.6
	3	7	14.3	14.3	95.9
	2	1	2.0	2.0	98.0
	1	1	2.0	2.0	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Frequency Table
Distribusi Frekuensi Untuk Variabel Y

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	12	24.5	24.5	24.5
	4	27	55.1	55.1	79.6
	3	7	14.3	14.3	93.9
	2	3	6.1	6.1	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.7	32.7	32.7
	4	28	57.1	57.1	89.8
	3	3	6.1	6.1	95.9
	2	2	4.1	4.1	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	4	8.2	8.2	8.2
	4	12	24.5	24.5	32.7
	3	10	20.4	20.4	53.1
	2	18	36.7	36.7	89.8
	1	5	10.2	10.2	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	21	42.9	42.9	42.9
	4	21	42.9	42.9	85.7
	3	6	12.2	12.2	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	21	42.9	42.9	42.9
	4	25	51.0	51.0	93.9
	3	2	4.1	4.1	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	16	32.7	32.7	32.7
	4	22	44.9	44.9	77.6
	3	10	20.4	20.4	98.0
	2	1	2.0	2.0	100.0
Total		49	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Pertama Validitas

Hasil Uji Validitas Untuk Variabel X₁

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1 Pearson Correlation							
Sig. (1-tailed)							
N							
X1.2 Pearson Correlation	.167						
Sig. (1-tailed)	.126						
N	49						
X1.3 Pearson Correlation	.393	.433					
Sig. (1-tailed)	.003	.001					
N	49	49					
X1.4 Pearson Correlation	.046	.739	.397				
Sig. (1-tailed)	.377	.000	.002				
N	49	49	49				
X1.5 Pearson Correlation	.153	.642	.529	.748			
Sig. (1-tailed)	.148	.000	.000	.000			
N	49	49	49	49			
X1.6 Pearson Correlation	.582	.310	.601	.288	.393		
Sig. (1-tailed)	.000	.015	.000	.023	.003		
N	49	49	49	49	49		
X1 Pearson Correlation	.619	.722	.768	.692	.752	.765	
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	49	49	49	49	49	49	



Hasil Uji Validitas Untuk Variabel X₂

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N							
X2.2 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.654 .000 49						
X2.3 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.532 .000 49	.582 .000 49					
X2.4 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.510 .000 49	.487 .000 49	.710 .000 49				
X2.5 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.578 .000 49	.623 .000 49	.700 .000 49	.618 .000 49			
X2.6 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.433 .001 49	.431 .001 49	.294 .020 49	.459 .000 49	.393 .003 49		
X2 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.780 .000 49	.810 .000 49	.810 .000 49	.809 .000 49	.830 .000 49	.651 .000 49	

Hasil Uji Validitas Untuk Variabel X₂

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y
Y1.1 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N							
Y1.2 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.792 .000 49						
Y1.3 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.264 .033 49	.283 .024 49					
Y1.4 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.420 .001 49	.477 .000 49	.027 .428 49				
Y1.5 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.483 .000 49	.514 .000 49	.292 .021 49	.435 .001 49			
Y1.6 Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.398 .002 49	.484 .000 49	.334 .009 49	.383 .003 49	.664 .000 49		
Y Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	.766 .000 49	.806 .000 49	.597 .000 49	.599 .000 49	.760 .000 49	.749 .000 49	

Uji Kedua Reliabilitas

Reliability X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.90	.941	49
X1.2	4.57	.645	49
X1.3	4.27	.638	49
X1.4	4.47	.649	49
X1.5	4.59	.574	49
X1.6	4.10	.743	49

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.90	8.927	2.988	6

Reliability X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.12	.666	49
X2.2	3.92	.838	49
X2.3	4.27	.730	49
X2.4	4.16	.800	49
X2.5	4.08	.731	49
X2.6	3.98	.803	49

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.53	12.713	3.565	6

Reliability Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3.98	.803	49
Y1.2	4.18	.727	49
Y1.3	2.84	1.161	49
Y1.4	4.27	.758	49
Y1.5	4.35	.663	49
Y1.6	4.08	.786	49

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.69	11.842	3.441	6



LAMPIRAN 6

REGRESSION

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.357	.329	2.818

a. Predictors: (Constant), Komitmen Karyawan, Motivasi Kerja Karyawan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.043	2	101.521	12.782	.000 ^a
	Residual	365.365	46	7.943		
	Total	568.408	48			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Karyawan, Motivasi Kerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.811	4.187		.672	.505
	Motivasi Kerja Karyawan	.451	.138	.391	3.262	.002
	Komitmen Karyawan	.375	.116	.389	3.239	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

CURRICULUM VITAE



Nama : Ika Fiatul Qouwim

NIM : 0610323090

Tempat dan tanggal lahir : Tulungagung, 10 April 1987

Jenis kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. KH. Hasan Mimbar RT 04 RW 01
Desa Majan Kecamatan Kedungwaru
Tulungagung

Pendidikan : 1. SD Negeri Majan 1
Tahun (1994 – 2000)

2. SMP Negeri 4 Tulungagung
Tahun (2000 – 2003)

3. MAN 1 Tulungagung
Tahun (2003 – 2006)