



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN LAPANGAN SPBU COCO PERTAMINA
MT HARYONO**

SKRIPSI

**YETTA TRI NYDIA
NPM :1006818210**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM SARJANA EKSTENSI
DEPOK
JUNI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN LAPANGAN SPBU COCO PERTAMINA
MT HARYONO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Administrasi**

**YETTA TRI NYDIA
1006818210**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
PEMINATAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA
DEPOK
JUNI 2012**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yetta Tri Nydia

NPM : 1006818210

Judul Tugas Karya Akhir : Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja
Karyawan Lapangan pada SPBU COCO Pertamina MT
Haryono

Telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui Oleh

Ketua Program Sarjana,

Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI

Dra. Eva Andayani, M.Si

NIP. 130 702 932

NIP. 196709191992032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yetta Tri Nydia

NPM : 1006818210

Tanda Tangan :



Tanggal : Juli 2012.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Yetta Tri Nydia

NPM : 1006818210

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja
Karyawan Lapangan pada SPBU COCO Pertamina MT
Haryono

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekstensi pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Febrina Rosinta, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Drs. Pantius D. Soeling, M.Si (.....)

Pembimbing : Dra. Eva Andayani, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Fibria Indriati, S.Sos, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Lapangan pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono” . Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Administrasi Niaga, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari sumbangsih berbagai pihak yang telah menyediakan bantuan baik moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia;
2. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia;
3. Fibria Indriati S.Sos, M.Si, selaku ketua Jurusan Program Ekstensi Administrasi Niaga Universitas Indonesia;
4. Dra. Eva Andayani, M.Si, selaku Dosen pembimbing skripsi;
5. Rekan-rekan PT Pertamina Retail yang telah membantu penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan;
6. Rekan-rekan SPBU COCO Pertamina MT Haryono yang telah membantu proses penelitian ini;
7. Pihak sekretariat Program Ekstensi Administrasi Niaga Universitas Indonesia;

8. Mama, papa, freddie dan arie yang telah mendoakan, memberikan semangat, dan memberikan dukungan;
9. Teman dekat saya Muhammad Bayu Putra yang telah memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti;
10. Teman dekat saya Ria, Gera, Dita, Sofrina, yang telah memberikan dukungan dan semangat;
11. Rekan-rekan Jurusan Administrasi Niaga angkatan 2010 yang membuat saya menjalani dua tahun ini penuh warna;
12. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungannya disaat suka dan duka penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis terima dengan hati yang terbuka. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yetta Tri Nydia
NPM : 1006818210
Program Studi : Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Lapangan pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan semestinya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : Juli 2012.

Yang Menyatakan



(Yetta Tri Nydia)

ABSTRAK

Nama : **Yetta Tri Nydia**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Niaga**
Judul : **Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono**

Penelitian ini difokuskan untuk melihat pengaruh ketiga komponen komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan lapangan pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono. Penelitian ini menggunakan 3 dimensi dari Allen & Meyer untuk Komitmen Organisasional dan 7 dimensi dari Bernandin & Russel untuk kinerja. Penelitian menggunakan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan metode survey, dengan menggunakan kuesioner. Populasi terdiri dari 60 orang, yang berarti menggunakan total sampling. Peneliti menggunakan faktor analisis untuk mengukur validitas dan cronbach's alpha untuk reliabilitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kedua variabel maka digunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil dari pengukuran tersebut ditemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja.

Kata Kunci: Komitmen Organisasional, Kinerja

ABSTRACT

Nama : **Yetta Tri Nydia**
Programe : **Business Administration**
Judul : **The Effect of Organizational Commitment on Field Employee Performance at SPBU COCO Pertamina MT Haryono**

The purpose of this study was to examine the impact of three components of organizational commitment on field employee's performance at SPBU COCO Pertamina MT Haryono. Research used 3 (three) dimensions from Allen & Meyer for organizational commitment and 7 (seven) dimensions from Bernandin & Russel for performance. This research used quantitative method. Data were collected by survey method, namely by questionnaire. Population amounted to only 60 people; hence level of sample is equal with level population. Researcher used factor analysis to ensure validity of research and cronbach's alpha for reliability. The Effect of Organizational Commitment on Performance was checked with Multiple Regression Analysis. Result revealed that effect of organizational commitment on field employee performance at SPBU COCO Pertamina MT Haryono exists.

Keywords: Organizational Commitment, Performance

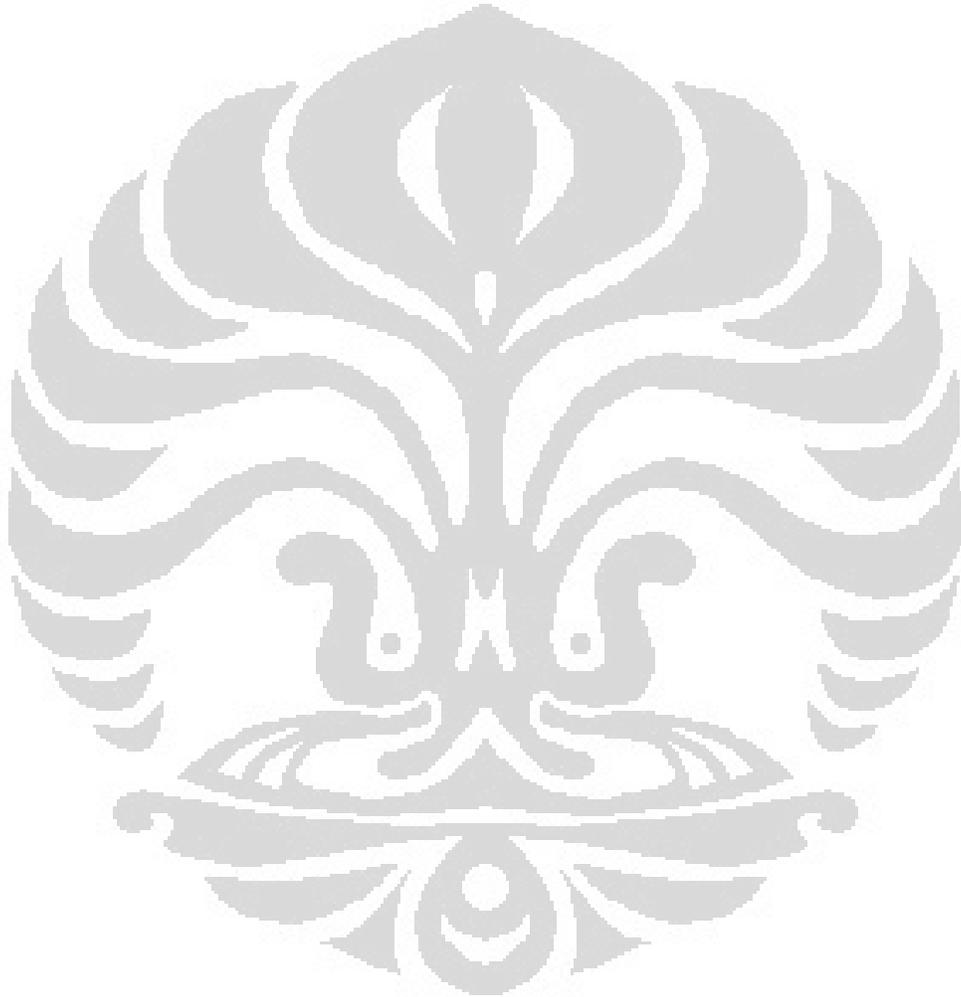
DAFTAR ISI

BAB 1	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Pokok Permasalahan	6
1.3	Tujuan Penelitian	7
1.4	Signifikansi Penelitian	7
1.5	Batasan Penlitian	8
1.6	Sistematika Penelitian	9
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Penelitian Terdahulu	10
2.2	Konstruksi Model Teoritis	13
2.2.1	Pengertian Kinerja.....	13
2.2.1.1	Faktor-Faktor Kinerja	14
2.2.1.2	Penilaian Kinerja	16
2.2.1.3	Tipe-tipe Kriteria Performansi.....	17
2.2.1.4	Pengukuran Kinerja Karyawan.....	18
2.2.2	Komitmen Organisasional.....	19
2.2.2.1	Pengertian Komitmen Organisasional.....	17
2.2.2.2	Faktor Penyebab Komitmen Organisasional	22
2.2.2.3	Akibat dari Komitmen organisasional.....	23
2.2.2.4	Pengukuran Komitmen Organisasional.....	25
2.3	Model Analisis	26
2.4	Hipotesis	26
2.5	Operasionalisasi Konsep	27
BAB 3	METODE PENELITIAN	
3.1	Pendekatan Penelitian	34
3.2	Jenis Penelitian	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4	Populasi dan Sampel	36
3.4.1	Populasi Penelitian	36
3.4.2	Sampel Penelitian	36
3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
3.5.1	Uji Validitas	37
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.6.1	Pengukuran	39
3.6.2	Kategori nilai rata-rata	40
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	41
3.6.3	Uji t	42
3.6.4	Uji f	42
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.2	Hasil dan Pembahasan	44
4.3	Hasil Pretest.....,	44

	4.3.1 Hasil Uji Validitas	45
	4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.4	Karakteristik Responden	51
	4.4.1 Data Responden.....	51
	4.4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
	4.4.1.2 Berdasarkan Usia.....	52
	4.4.1.3 Berdasarkan Status Pernikahan	53
	4.4.1.4 Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
4.5	Analisis Deskriptif Variabel	54
	4.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasional	54
	4.5.1.1 Analisis Dimensi Komitmen Afektif.....	55
	4.5.1.2 Analisis Dimensi Komitmen Berkelanjutan.....	59
	4.5.1.3 Analisis Dimensi Komitmen Normatif.....	64
	4.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja.....	67
	4.5.2.1 Analisis Deskriptif Dimensi Kuantitas.....	67
	4.5.2.2 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas.....	70
	4.5.2.3 Analisis Deskriptif Dimensi Pengetahuan....	73
	4.5.2.4 Analisis Deskriptif Dimensi Kerja Sama.....	76
	4.5.2.5 Analisis Deskriptif Dimensi Dapat Diandalkan	81
	4.5.2.6 Analisis Deskriptif Dimensi Inisiatif.....	84
	4.5.2.7 Analisis Deskriptif Dimensi Sikap.....	89
4.6	Analisis Regresi Komitmen Organisasional terhadap Kinerja	92
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	98
	5.1 Kesimpulan	98
	5.2 Saran	98
	DAFTAR PUSTAKA	99
	LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Analisis Penelitian	26
------------	---------------------------------	----



DAFTAR TABEL

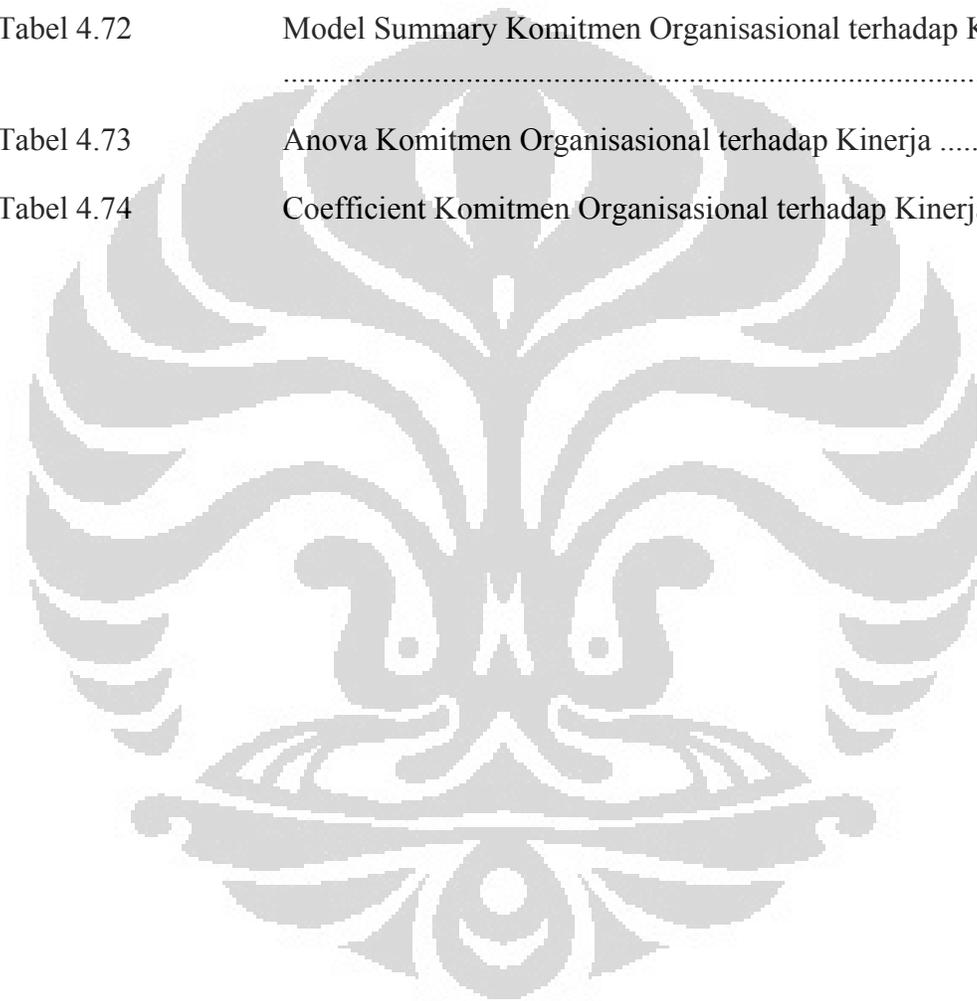
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2	Operasionalisasi Konsep Komitmen Organisasional.....	27
Tabel 3.1	Skala Likert.....	40
Tabel 3.2	Kategori Nilai Rata-rata (Mean)	41
Tabel 4.1	Nilai Kaiser-Mayer-Olkin Measure Sampling Adequacy, Barlett's Test of Sphericity pada Pre-test	45
Tabel 4.2	Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> untuk Setiap Indikator dari Variabel Komitmen Organisasional	45
Tabel 4.3	Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> untuk Setiap Indikator dari Variabel Kinerja Kepuasan Kerja	48
Tabel 4.4	Reliabilitas Dimensi Variabel Komitmen Organisasional....	50
Tabel 4.5	Reliabilitas Dimensi Variabel Kinerja.....	51
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.7	Data Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.8	Data Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	53
Tabel 4.9	Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Tabel 4.10	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Komitmen Afektif.....	55
Tabel 4.11	Saya merasa senang menghabiskan karier saya dalam perusahaan ini.....	56
Tabel 4.12	Saya senang membicarakan tempat kerja saya pada orang lain	56
Tabel 4.13	Saya merasa masalah yang dialami perusahaan adalah masalah saya juga.....	57
Tabel 4.14	Saya merasa “bagian dari keluarga” dalam perusahaan	57

Tabel 4.15	Saya merasa terdapat kelekatan emosional antara saya dan organisasi.....	58
Tabel 4.16	Perusahaan ini sangat berarti bagi saya.....	59
Tabel 4.17	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Komitmen Berkelanjutan	60
Tabel 4.18	Sangat sulit meninggalkan perusahaan saat ini meskipun saya ingin.....	60
Tabel 4.19	Hidup saya akan terganggu jika meninggalkan perusahaan..	61
Tabel 4.20	Saat ini tetap bekerja pada perusahaan adalah suatu keharusan bukan keinginan saya.....	61
Tabel 4.21	Saya merasa hanya memiliki sedikit alasan untuk meninggalkan perusahaan.....	62
Tabel 4.22	Salah satu akibat buruk meninggalkan perusahaan adalah langkanya alternatif tempat kerja lain yang tersedia.....	62
Tabel 4.23	Saya belum menemukan pekerjaan lain yang memberikan bayaran lebih tinggi dibanding tempat saya bekerja sekarang.....	63
Tabel 4.24	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Komitmen Normatif.....	64
Tabel 4.25	Bagi saya loyalitas itu penting, maka saya memiliki kewajiban untuk tetap bekerja pada perusahaan.....	64
Tabel 4.26	Apabila saya mendapatkan tawaran bekerja di tempat lain, saya merasa tidak baik bagi saya jika meninggalkan perusahaan.	65
Tabel 4.27	Lompat dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya menurut saya tidak etis.....	66
Tabel 4.28	Saya selalu diajarkan untuk tetap setia pada satu perusahaan	66
Tabel 4.29	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Kuantitas.....	67
Tabel 4.30	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang ditentukan.....	67

Tabel 4.31	Apabila pekerjaan sedang banyak, saya dapat melayani dengan cepat	69
Tabel 4.32	Saya dapat melakukan pekerjaan melebihi target harian yang ditetapkan perusahaan.....	69
Tabel 4.33	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Kualitas.....	70
Tabel 4.34	Saya memahami standar kerja yang ditetapkan perusahaan.	70
Tabel 4.35	Saya mengikuti standar kerja yang ditetapkan perusahaan dalam melakukan pekerjaan.....	71
Tabel 4.36	Hasil pekerjaan yang saya lakukan sudah sesuai standar perusahaan.....	72
Tabel 4.37	Saya merasa sudah memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan.....	72
Tabel 4.38	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Pengetahuan Kerja.....	73
Tabel 4.39	Saya memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan ini.	74
Tabel 4.40	Saya menerapkan keterampilan yang saya miliki dalam bekerja.....	74
Tabel 4.41	Saya dapat menemukan solusi apabila terdapat masalah dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari dengan pengetahuan yang dimiliki.....	75
Tabel 4.42	Saya mengerti dengan benar tugas yang harus saya lakukan dalam pekerjaan ini.....	75
Tabel 4.43	Saya pernah bekerja di bidang ini sebelumnya.....	76
Tabel 4.44	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Kerja Sama.....	76
Tabel 4.45	Saya senang membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.....	77
Tabel 4.46	Saya bersedia membantu rekan kerja yang sibuk	78
Tabel 4.47	Saya bersedia membantu karyawan baru dalam melaksanakan pekerjaan.....	78

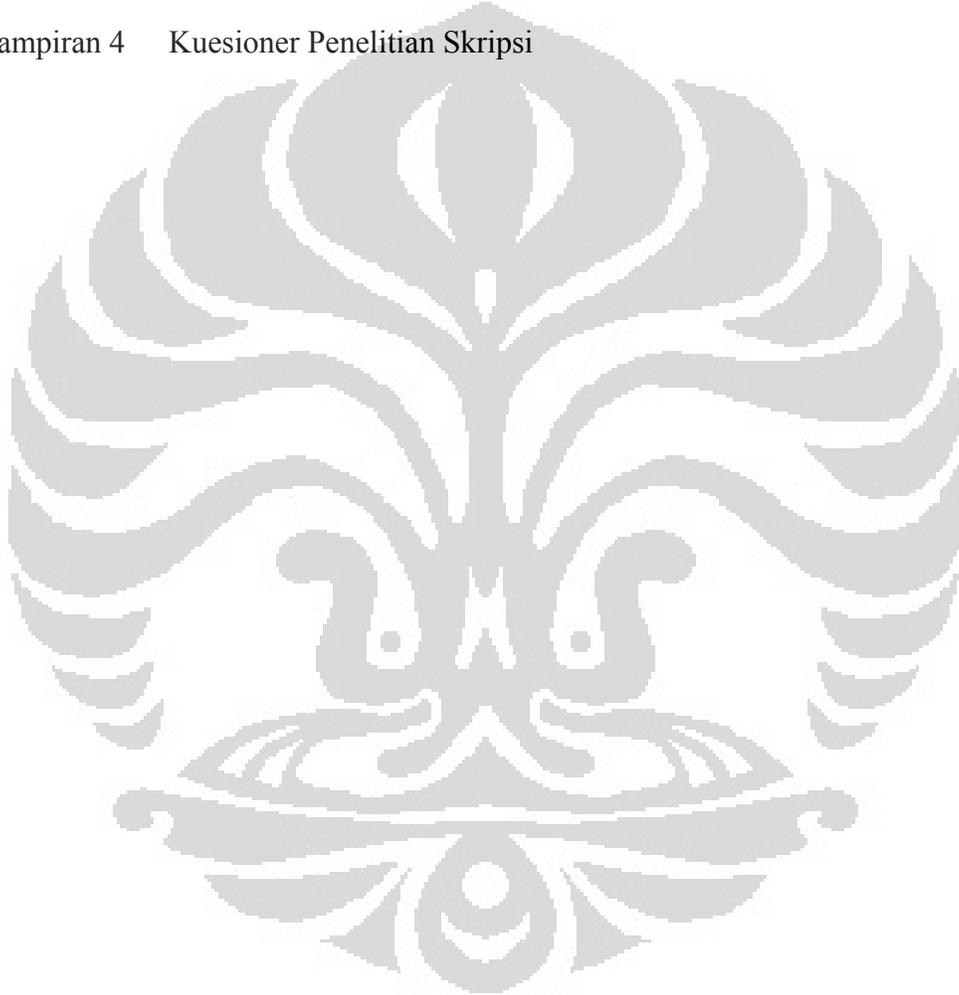
Tabel 4.48	Saya bersedia membantu pekerjaan atasan.....	79
Tabel 4.49	Saya senang bekerja dalam tim.....	79
Tabel 4.50	Bagi saya membangun sebuah tim kerja yang baik adalah penting	80
Tabel 4.51	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Dapat Diandalkan.....	81
Tabel 4.52	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan.....	82
Tabel 4.53	Saya selalu memberi kabar apabila tidak hadir.....	82
Tabel 4.54	Saya tidak pernah menunda-nunda pekerjaan.....	82
Tabel 4.55	Saya selalu memberi kabar apabila datang terlambat.....	83
Tabel 4.56	Atasan sering memberikan kepercayaan terhadap saya.....	83
Tabel 4.57	Saya selalu hadir tepat waktu di tempat kerja.....	84
Tabel 4.58	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Inisiatif.....	84
Tabel 4.59	Saya selalu melakukan pekerjaan tanpa disuruh.....	85
Tabel 4.60	Saya selalu membantu rekan kerja yang sibuk tanpa disuruh	86
Tabel 4.61	Saya selalu membantu atasan tanpa disuruh.....	86
Tabel 4.62	Saya mengemukakan pendapat saya apabila diperlukan.....	87
Tabel 4.63	Apabila mendapat suatu masalah saya dapat menemukan jalan keluar	87
Tabel 4.64	Apabila tidak sibuk, saya mau membantu mengerjakan pekerjaan yang bukan pekerjaan saya.....	88
Tabel 4.65	Nilai <i>Mean</i> dan <i>Modus</i> Dimensi Sikap.....	88
Tabel 4.66	Saya selalu menjunjung tinggi kejujuran dalam bekerja.....	89
Tabel 4.67	Saya tidak pernah berbuat curang dalam bekerja	90
Tabel 4.68	Saya selalu ramah dalam melayani pelanggan	90

Tabel 4.69	Bagi saya pelanggan layak mendapatkan pelayanan yang baik	91
Tabel 4.70	Saya tidak pernah meninggalkan kewajiban saya dalam bekerja	91
Tabel 4.71	Saya menunjukkan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan	92
Tabel 4.72	Model Summary Komitmen Organisasional terhadap Kinerja	93
Tabel 4.73	Anova Komitmen Organisasional terhadap Kinerja	94
Tabel 4.74	Coefficient Komitmen Organisasional terhadap Kinerja....	95



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmen Organisasional (SPSS 19)
- Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja (SPSS 19)
- Lampiran 3 Output Pengujian Regresi Berganda
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Skripsi



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, telah menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Setiap perusahaan apapun bentuk bisnisnya, memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, bertindak serta terampil dalam menghadapi persaingan bisnis. Untuk itu, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya sehingga terjadi peningkatan kinerja karyawan dan sekaligus dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja perusahaan. Perbaikan kondisi internal ini juga dapat memperkuat diri dan meningkatkan daya tahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Para ahli manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi menjelaskan konsep kinerja (*performance*) dengan menggunakan ungkapan bahasa dan tinjauan dari sudut pandang yang berbeda-beda, namun makna yang terkandung pada hakekatnya sama, yaitu kinerja adalah catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bernandin dan Russel (1993) yang mengemukakan bahwa, prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Sedangkan, menurut Johns (1996) kinerja adalah suatu tingkat peranan anggota organisasi dalam mencapai

tujuan organisasi. Peranan yang dimaksud adalah setiap kegiatan yang menghasilkan suatu akibat, pelaksanaan suatu tindakan, tingkat penyelesaian suatu pekerjaan dan bagaimana karyawan bertindak dalam menjalankan tugas yang diberikan. Pernyataan ini juga sejalan dengan pernyataan Mathis, dkk (2002) yang mengemukakan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Tugas dari organisasi adalah berusaha untuk mengoptimalkan kinerja pekerjaan sumber daya manusia mereka untuk mencapai tingkat produktifitas, efisiensi, efektivitas dan kepuasan kerja. Untuk melihat apakah sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi telah menunjukkan kinerja yang baik atau tidak, maka dilakukan penilaian performansi. Penilaian performansi adalah suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya (Kae E. Chung & Leon C. Megginson, 1981). Tujuan dari penilaian performansi, secara umum adalah untuk mereward performansi sebelumnya (*to reward past performance*), dan untuk memotivasikan performansi pada waktu yang akan datang (*to motivate future performance improvement*).

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi *job performance* atau prestasi kerja karyawan adalah komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Fenomena yang sering muncul sekarang ini kurang tercapainya keefektifitasan perusahaan disebabkan oleh tingkat turnover karyawan pada perusahaan yang tinggi, serta tingkat absen yang juga tinggi, mengindikasikan rendahnya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan.

Karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasional yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar-masuk (*turnover*) karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki produktivitas tinggi (Luthans, 2002). Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya (Greenberg, 1996).

Sebaliknya, komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Setiap organisasi akan mengalami kesulitan jika komitmen karyawannya rendah. Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar organisasi (Riady, 2003). Selain itu, karyawan dengan komitmen organisasional yang rendah dapat menciptakan suasana tegang dan memicu konflik (Smither, 1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Shore, Barksdale dan Shore (1995) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komitmen afektif dan kinerja. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Somers dan Birnbanm (1998) juga menyatakan bahwa hubungan karyawan dengan pekerjaannya tergantung pada komitmen yang dimiliki, komitmen yang dimiliki ini juga berpengaruh terhadap kinerja yang ditampilkan oleh karyawan. Temuan-temuan ini sesuai dengan pendapat yang dikatakan oleh Elangovan (2001) yaitu, komitmen yang dimiliki oleh karyawan merupakan instrumen yang penting untuk meningkatkan *performance* atau kinerja. Berdasarkan hasil temuan tersebut peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai kedua variabel tersebut.

Sejak resmi diberlakukannya UU No. 22/2001 tentang Minyak dan Gas Bumi di Indonesia, wajah industri migas diperkirakan bakal banyak berubah. Dan mulai 1 Januari 2006, industri migas yang sebelumnya dimonopoli oleh Pertamina, kini terbuka untuk siapa saja, termasuk para pemain asing. Fenomena yang paling menarik ditandai dengan dibukanya beberapa Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) oleh investor asing.

Sebelum SPBU asing tersebut masuk ke Indonesia, keadaan SPBU Pertamina yang dikelola pengusaha, tidak jarang menghadapi banyak kendala. Hal ini terlihat dari adanya sorotan berbagai media cetak maupun elektronik yang tersebar di masyarakat, yang memperlihatkan banyaknya kekurangan terkait dengan kualitas pelayanan SPBU Pertamina. Hal ini berdampak pada image negatif, sehingga membuat konsumen tidak percaya terhadap pelayanan SPBU Pertamina. Contohnya seperti, terlambatnya distribusi bahan bakar, kecurangan yang dilakukan pengusaha SPBU seperti menyedot kembali bensin yang mengalir dari dispenser ke tangki mobil konsumen, menjual bensin oplosan minyak tanah

sampai petugas operator dispenser yang tidak jujur. Maka, tidak mengherankan jika beberapa SPBU yang tersebar di Indonesia ditutup karena disinyalir merupakan SPBU 'nakal' (Gatra, 2005).

Berdasarkan kenyataan di atas, dalam rangka menghadapi persaingan di dalam industri migas, PT. Pertamina (Persero) membentuk anak perusahaan yang bernama PT. Pertamina Retail dengan kepemilikan saham 99,97% yang dipegang oleh PT. Pertamina (Persero) dan 0,03% milik PT. PertaminaTongkang. PT Pertamina Retail berkantor pusat di Wisma Tugu, Jalan Wahid Hasyim Jakarta Pusat. PT. Pertamina Retail bergerak dibidang usaha retail Pertamina, yang dibentuk untuk menghadapi perubahan pasar retail khususnya SPBU di tanah air menuju pasar bebas. Kegiatan yang dilakukan PT Pertamina Retail meliputi, mengelola secara professional SPBU COCO Pertamina. Dengan didirikannya SPBU COCO ini, diharapkan dapat meningkatkan nilai perusahaan, sekaligus memberikan *image* positif terhadap *stakeholder*. (<http://www.pertaminaretail.com>).

Untuk melaksanakan tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, SPBU COCO Pertamina membutuhkan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Tentu saja hal ini dapat tercapai apabila karyawan yang dimiliki SPBU COCO Pertamina memiliki komitmen organisasional yang tinggi sehingga meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan. Komitmen organisasional yang dapat ditunjukkan oleh karyawan SPBU COCO seperti karyawan merasa senang bekerja dealam lingkungan SPBU, serta merasa memiliki tanggung jawab pekerjaan terhadap SPBU COCO Pertamina.

Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang didapat, terdapat 2 jenis karyawan pada SPBU COCO. Yaitu, karyawan kantor yang terdiri dari manager operasional, admin, dan kasir. Sedangkan, karyawan lapangan terdiri dari pengawas BBM, pengawas non BBM, operator SPBU, security dan cleaning service. Dalam melaksanakan pekerjaan sehari-harinya, karyawan lapangan tersebut langsung berhadapan dengan pelanggan SPBU COCO Pertamina. Untuk itu, karyawan lapangan harus dapat membuat pelanggan SPBU COCO Pertamina

menjadi nyaman dalam menggunakan jasa layanan SPBU. Mengingat sudah banyak terdapat SPBU asing yang menawarkan pelayanan serupa disertai dengan keunggulannya masing-masing. Sebagai contoh, bagi seorang operator dalam menjalankan tugasnya harus melakukan semua SOP yang telah ditetapkan, seorang cleaning service harus menjaga kebersihan fasilitas-fasilitas umum seperti wc dan mushola, dan bagi security, harus menjaga keamanan SPBU agar pekerjaan berjalan lancar. Maka, agar SPBU COCO Pertamina tidak kehilangan pelanggan setianya, dibutuhkan kinerja yang terbaik yang ditampilkan oleh karyawan lapangan dalam melayani pelanggan, kinerja yang ditampilkan oleh karyawan lapangan sangat dipengaruhi oleh komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan lapangan tersebut.

Pada penelitian komitmen organisasional dan kinerja ini peneliti mengambil objek penelitian pada SPBU COCO MT Haryono. Alasan pemilihan SPBU ini adalah, SPBU COCO MT Haryono merupakan SPBU COCO Pertamina yang memiliki tingkat penjualan sebesar 100 liter perbulan, dan pada bulan Mei ini target penjualan yang harus dicapai oleh SPBU MT Haryono sebesar 104 liter, jumlah ini lebih besar jika dibandingkan dengan SPBU COCO Pertamina di wilayah Jakarta lainnya. Selain itu, jumlah operator yang dimiliki SPBU ini juga lebih banyak dibandingkan SPBU COCO lainnya yaitu sekitar 60 operator. Tenant yang dimiliki juga lebih banyak jenisnya, dan SPBU ini juga memiliki pelanggan tetap, seperti taksi yang berlangganan untuk mengisi bahan bakar minyak di SPBU ini. Ditambah lagi, daerah SPBU ini yang strategis, yaitu berada dekat dengan daerah perumahan kawasan Tebet dan berada pada pinggir jalan besar, sehingga tidak jarang akan terlihat antrean kendaraan yang akan mengisi BBM pada SPBU ini.

Berdasarkan kenyataan lapangan diatas yang peneliti dapatkan dari manager SPBU COCO Pertamina MT Haryono, untuk mencapai target penjualan SPBU maka setiap karyawan perlu untuk menunjukkan kinerja yang terbaik. Kinerja yang terbaik ini dapat terwujud apabila karyawan memiliki komitmen organisasional terhadap tempat ia bekerja, yaitu SPBU COCO Pertamina MT Haryono. Dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam

mengenai “Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.”

1.2 Pokok Permasalahan

Dalam rangka menghadapi persaingan bisnis dan pelayanan yang ditawarkan, SPBU COCO Pertamina membutuhkan karyawan untuk mendukung perusahaan dalam kegiatannya sehari-hari. Oleh karena itu, komitmen organisasional yang dimiliki memegang peranan yang besar untuk mendukung kinerja yang ditampilkan oleh pekerja lapangan SPBU COCO Pertamina. Setiap aktifitas yang dilakukan oleh SPBU COCO akan selalu berinteraksi dengan pelanggan secara langsung, maka kesediaan karyawan untuk tetap bertahan dan semangat kerja karyawan sangat diperlukan untuk menampilkan kinerja yang terbaik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan keefektifitasan perusahaan, dalam hal ini efektifitas PT. Pertamina dalam menghadapi persaingan bebas, membutuhkan karyawan yang terampil dan memiliki kinerja atau *performance* yang baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Baruch Yehuda, M Bilha dan Yeseph (1997), Pencapaian perusahaan tidak lepas dari faktor kinerja karyawan yang juga dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Meyer dan Allen (1996; 1989; 2002), Luchak & Gellaltly (2007), Hacket, dkk (1994), Caruana (1997), menemukan hubungan yang positif antara komitmen afektif dengan kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Sliman dan Lles (2000), Khan, dkk (2010) menemukan bahwa komitmen afektif yang dimiliki karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja. Penelitian lain menyebutkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara komitmen berkelanjutan dan kinerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Riaz Khan, dkk (2010) menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan komponen komitmen normatif merupakan komponen komitmen organisasional yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian yang disampaikan di atas, permasalahan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional (afektif, berkelanjutan, normatif) terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono?
2. Bagaimana pengaruh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan normatif secara *partial* terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono?
3. Jenis komitmen manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah melihat latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik meneliti pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasional (afektif, berkelanjutan, normatif) terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan normatif secara *partial* terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.
3. Jenis komitmen manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

1.4 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian yang diharapkan dapat berimplikasi pada bidang akademis dan praktis yang dirumuskan oleh peneliti.

1.4.1 Signifikansi Akademis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang semakin dalam mengenai konsep kinerja karyawan. Khususnya tentang pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan agar analisis hubungannya semakin memperkaya ilmu sumber daya manusia yang erat kaitannya dengan pemahaman mengenai perilaku karyawan.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Human Resource Department (HRD) untuk mencari cara-cara baru yang semakin meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi atau perusahaan secara keseluruhan dengan didukung aset intangible-nya yang aktif dan mau berkontribusi besar. Hasil yang diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi SPBU COCO Pertamina, adalah masukan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kinerja ini difokuskan pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

Pada penelitian ini terdapat batasan variabel yang digunakan. Peneliti mengambil teori mengenai komitmen organisasional menurut Allen dan Meyer (1990), yang mengatakan terdapat 3 dimensi komitmen organisasional yaitu *affective* (keinginan), *normative* (kewajiban,) dan *continuance* (pertimbangan untung rugi).

Selain itu peneliti juga mengambil teori kinerja menurut Bernandin & Russell, yang dikutip oleh Gomes dalam bukunya Manajmen Sumber Daya Manusia (2003). Teori kinerja tersebut memuat aspek-aspek yang terbagi dalam 8 dimensi, yaitu *quantity of work*, *quality of work*, *job knowledge*, *creativity*, *cooperation*, *dependability*, *initiative*, dan *personal qualities*. Namun dalam penelitian ini, peneliti tidak memakai dimensi *creativity*, karena berbeda dengan karyawan kantor yang dituntut untuk memiliki kreatifitas, sebagai pekerja lapangan SPBU mereka tidak dituntut untuk memiliki kreatifitas, karyawan lapangan SPBU hanya bekerja sesuai SOP yang telah ditetapkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini dibagi ke dalam 5 BAB, yaitu :

BAB I adalah PENDAHULUAN. Pendahuluan merupakan bagian awal dari penelitian yang terdiri dari sub-bab yaitu latarbelakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II adalah TINJAUAN PUSTAKA. Tinjauan Pustaka yang berisi uraian dari konsep-konsep atau teori- teori yang dipakai sebagai dasar pembuatan skripsi ini, yaitu meliputi penelitian terdahulu, teori-teori, model penelitian, hipotesis, dan operasional konsep.

BAB III adalah METODE PENELITIAN. Metode Penelitian merupakan bagian penelitian yang menguraikan mengenai Pendekatan Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV adalah PEMBAHASAN. Pembahasan merupakan bagian yang menjelaskan mengenai hasil temuan dalam penelitian, kemudian analisis data, dan interpretasi dari penelitian.

BAB V adalah KESIMPULAN. Kesimpulan merupakan bagian akhir dari penelitian yang mendeskripsikan dan menyimpulkan mengenai hasil dari penelitian.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Pengaruh antara Komitmen organisasional terhadap Kinerja

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Riaz Khan, Ziauddin, dari International Islamic University, Islamabad Pakistan, Farooq Ahmed Jam, University of Central Punjab, Lahore Pakistan, dan M. I. Ramay dari Sciences International Islamic University, Islamabad Pakistan yang meneliti mengenai pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja, menemukan hubungan yang positif antara komitmen organisasional dengan kinerja. Penelitian ini dilakukan terhadap 153 sample yang berasal dari pegawai yang bekerja pada sektor publik dan swasta dalam bidang minyak dan gas di Pakistan.

Hasil studi mengenai yang dilakukan oleh Dr. Olugbenga Jelil Ladebo dari Department of Agricultural Extension and Rural Department, University of Agriculture, Abeokuta, Ogun State, Nigeria, berusaha untuk melihat hubungan antara aspek komitmen organisasional dan kinerja kerja fakultas yang terlibat dalam pelatihan pertanian. Kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi dari 302 anggota fakultas dari dua universitas pertanian. Sample terdiri dari 78,5% laki-laki, dan rata-rata berusia 40 tahun. Analisis komponen utama menunjukkan bahwa komitmen fakultas ditandai tiga aspek: orientasi terhadap profesi, kelompok sebaya, dan lembaga yang mempekerjakan. Aspek komitmen memiliki pengaruh signifikan yang tidak langsung pada produktifitas fakultas, tetapi secara tidak langsung individu mau tinggal lebih lama di tempat kerja dan mendapatkan kemajuan melalui pangkat.

Penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Sumater Utara, menyebutkan bahwa komitmen organisasional yang terdiri dari komitmen afektif, normatif, dan kelanjutan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan populasi 174 pegawai dan jumlah

sample 144 responden. Penelitian ini dilakukan oleh Diana Sulianti K.L Tobing dari Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Mowday et al. (1982) mendefinisikan komitmen afektif dan kontinuans menggambarkan individu yang memiliki (1) keyakinan yang kuat dalam penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi; (2) kesediaan untuk mengerahkan segala upaya bagi organisasi; (3) keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi. Mathieu & Zajac (1990) melihat komitmen sebagai keadaan psikologis yang mencirikan hubungan individu dengan organisasi dan keduanya memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan atau menghentikan keanggotaan dalam organisasi. Sudut pandang ini masuk akal untuk berhipotesis bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen dan behavioral outcomes seperti kinerja kerja.

Ward dan Davis (1995) menemukan hubungan yang positif antara komitmen organisasional dan kinerja. Dalam studi mengenai hubungan komitmen dan kinerja di antara manajer, Meyer dan Allen (1990) studi menemukan hubungan yang positif antara komitmen afektif dan kinerja, serta menunjukkan hubungan negatif antara komitmen kelanjutan dengan kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun hubungan antara komitmen dan kinerja ditemukan, tapi arah hubungan bervariasi sebagai fungsi dari sifat komitmen.

	Peneliti 1 Muhammad Riaz Khan, dkk 2010	Peneliti 2 Dr. Olugbenga Jelil Ladebo 2003	Peneliti 3 Diana Sulianti K. L. Tobing 2009	Peneliti 4 Yetta Tri Nydia
Judul	<i>The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance</i>	<i>Exploring Effects of Organizational Commitment on Employee Performance: Implications for Human Resource</i>	Pengaruh Komitmen organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di	Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU COCO Pertamina MT

		<i>Strategy</i>	Sumatera Utara	Haryono
Variabel	Komitmen organisasional dan kinerja	Komitmen organisasional dan kinerja	Komitmen organisasional, kepuasan kerja dan kinerja	Komitmen organisasional, kepuasan kerja dan kinerja
Jenis Penelitian	Deskriptif	Eksplanatif	Deskriptif	Eksplanatif
Pendekatan	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Alat Analisis	Regresi	Regresi	Structural Equation Modelling	Regresi Linier Berganda
Tujuan	Untuk mengetahui hubungan komitmen organisasional (afektif, kontinuans, normatif) terhadap kinerja	Meneliti pengaruh ketiga komponen dari komitmen organisasional (afektif, berkelanjutan, normatif) terhadap kinerja	Melihat pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja dan kinerja	Melihat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja, dan melihat pengaruh ketiga jenis komitmen terhadap kinerja
Hasil Penelitian	Ketiga jenis komitmen berpengaruh, namun komitmen normatif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel demografi seperti usia responden baik pada sector	Ditemukan pengaruh positif signifikan dari komponen komitmen organisasional terhadap kinerja	komitmen organisasional yang terdiri dari komitmen afektif, normatif, dan kelanjutan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selanjutnya, kepuasan kerja berpengaruh terhadap secara	

	publik atau swasta tidak memberikan perbedaan terhadap kinerja yang dimiliki.		signifikan terhadap kinerja karyawan.	
--	---	--	---------------------------------------	--

2.2 Konstruksi Model Teoritis

2.2.1 Pengertian Kinerja

Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut Cormick & Tiffin (1980) kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Sedangkan Menurut Robbins (1996), kinerja merupakan wujud hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang. Bernandin, John H & Joyce E.A Russel (1993) Kinerja dinyatakan sebagai catatan *outcomes* yang dihasilkan dari suatu aktifitas tertentu, selama kurun waktu tertentu. Kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja, baik untuk individu maupun kelompok, menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Mathis dkk, 2002).

Dari beberapa teori di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam memberikan kontribusi bagi organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja. Prestasi karyawan dari sebuah perusahaan dapat terlihat dari kinerja yang telah ditampilkan. Seperti, bagaimana karyawan tersebut menggunakan waktu, kesempatan serta sumber daya dalam menghasilkan suatu output atau hasil kerja. Suatu kinerja yang baik dapat dilihat dari segi kuantitas, yaitu berapa banyak jumlah hasil kerja yang telah dihasilkan dan kualitas, yaitu tingkat baik atau buruknya hasil kerja yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu.

2.2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Secara garis besar, perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor individu dan situasi kerja (As'ad, 1991).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan berbeda-beda tergantung dengan individu, organisasi, psikologis, fisik lingkungan kerja dan lain-lain. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa ahli dibawah ini.

Menurut Gibson dkk (1996), ada tiga perangkat aspek yang mempengaruhi perilaku dan kinerja, yaitu:

a. Aspek Individu

Aspek Individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (keluarga, tingkat sosial, dan pengalaman kerja), demografis (umur, asal-usul/etnis, dan jenis kelamin). Kemampuan adalah sifat bawaan yang dapat dipelajari. Sementara itu, keterampilan adalah kompetensi yang berhubungan dengan tugas. Unsur-unsur yang biasanya dianggap sebagai variabel demografis yang paling penting adalah jenis kelamin dan ras (budaya). Selanjutnya, diungkapkan oleh Gibson, dkk, keragaman budaya di tempat kerja membawa perbedaan-perbedaan utama dalam nilai, etika kerja, dan norma-norma perilaku.

b. Aspek Organisasi (Lembaga) Aspek organisasi berkaitan dengan sumber daya, pola kepemimpinan, sistem imbalan, struktur organisasi, dan desain pekerjaan.

c. Aspek Psikologis (Persepsi dan Sikap)

Sikap adalah pernyataan setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek (Robbins, 2006). Objek yang dimaksud disini adalah objek sikap yang menjadi perhatian dalam penelitian ini, yaitu pekerjaan. Menurut Robbins (2006), ada tiga komponen sikap, yaitu kognitif, afektif, dan konatif atau perilaku. Dari ketiga komponen sikap tersebut, istilah sikap pada hakekatnya merujuk ke bagian afektif

dari tiga komponen tersebut yang dapat menghasilkan perilaku yang diinginkan. Dalam organisasi, sikap mempunyai peran penting dalam mempengaruhi perilaku karyawan. Jika karyawan yakin bahwa ia mampu menyelesaikan pekerjaan kurang dari seminggu dan akan mendapatkan *reward*, maka ia akan bekerja semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Sebaliknya, bila karyawan mempunyai keyakinan bahwa bekerja keras atau tidak bekerja keras sama saja, maka karyawan cenderung memilih yang menurut dia lebih menguntungkan, yaitu bekerja sekehendak hatinya saja (Robbins, 2006).

Menurut Tiffin & Mc. Cormick (1979), ada dua variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a. Variabel individual, meliputi:
 - 1) Sikap,
 - 2) Karakteristik,
 - 3) Sifat-sifat fisik,
 - 4) Minat dan motivasi,
 - 5) Pengalaman,
 - 6) Umur,
 - 7) Jenis kelamin,
 - 8) Pendidikan, dan faktor-faktor individual lainnya.

- b. Variabel situasional, yang terbagi atas:
 - 1) Faktor fisik dan pekerjaan yang meliputi:
 - a) Metode kerja,
 - b) Kondisi dan desain perlengkapan kerja,
 - c) Penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur, dan ventilasi).
 - 2) Faktor sosial dan organisasi yang meliputi:
 - a) Peraturan-peraturan organisasi,
 - b) Sifat organisasi,
 - c) Jenis latihan dan pengawasan,
 - d) Sistem upah dan lingkungan sosial.

2.2.1.2 Penilaian Kinerja

Gomes (2003) yang mengutip pendapat Kae E. Chung & Leon C. Megginson pada bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, mendefinisikan istilah *performance appraisal* sebagai suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya. Jadi, penilaian performansi ini diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi individu, atau performansi.

Tujuan penilaian performansi, secara umum, dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni: (1) untuk mereward performansi sebelumnya, (2) untuk memotivasi perbaikan performansi pada waktu yang akan datang. Informasi-informasi yang diperoleh dari penilaian performansi dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pemberian gaji, kenaikan gaji, promosi, dan penempatan-penempatan pada tugas-tugas tertentu.

Organisasi atau perusahaan wajib untuk melakukan penilaian performansi atau kinerja secara berkala. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi sumber daya manusia yang dimiliki. Penilaian performansi dapat bermanfaat bagi organisasi untuk memberikan *reward* kepada karyawan yang berpotensi, membuat suatu keputusan mengenai pemberian promosi kepada karyawan. Selain itu, perusahaan juga dapat merancang sebuah perencanaan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, seperti pengadaan pelatihan dan pengembangan karyawan.

Menurut Robbins (1996) ada 3 kriteria untuk mengetahui kinerja seseorang, yaitu :

1. Hasil tugas individu, manajer dapat mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan. Dengan melihat dari hasil pekerjaan, manajer dapat menilai pekerjaan tersebut apakah telah sesuai dengan kriteria seperti kualitas produksi dan biaya per unit yang dibutuhkan untuk produksi.
2. Behaviors atau perilaku, sulit untuk mengidentifikasi hasil pekerjaan yang merupakan suatu hasil dari kegiatan yang dilakukan karyawan. Badan usaha tentunya terdiri dari banyak karyawan baik bawahan maupun atasan, yang

mempunyai perilaku sendiri-sendiri seperti cekatan atau tanggap, hadir tepat waktu dan rajin. Jadi seorang karyawan dituntut untuk memiliki perilaku yang baik dan benar sesuai dengan yang diharapkan.

3. Ciri atau sifat, serangkaian kriteria yang paling lemah, namun salah satu yang masih digunakan secara luas oleh organisasi, adalah sifat-sifat individu. Sifat yang dimiliki karyawan umumnya seperti sopan santun, ramah, penampilan yang rapi dan lain sebagainya.

2.2.1.3 Tipe-tipe Kriteria Performansi

Dalam bukunya, Gomes (2003) yang mengutip dari pernyataan Bernandin & Russel, menyebutkan terdapat paling kurang tiga tipe kriteria penilaian performansi yang saling berbeda, yaitu :

1. Penilaian performansi berdasarkan hasil

Tipe kriteria performansi ini merumuskan performansi pekerjaan berdasarkan pencapaian tujuan organisasi, atau mengukur hasil akhir. Sasaran performansi dapat ditetapkan oleh manajemen atau kelompok kerja. Tetapi jika menginginkan agar para pekerja meningkatkan produktivitas mereka, maka penetapan sasaran secara partisipatif melibatkan para pekerja, akan jauh berdampak positif bagi produktivitas organisasi. Praktek penetapan tujuan partisipatif, yang biasanya dikenal dengan istilah *Management by Objective* (MBO)

2. Penilaian performansi berdasarkan perilaku

Tipe kriteria performansi ini mengukur sarana (*means*), pencapaian sasaran (*goals*), dan bukannya hasil akhir (*end results*). Dalam praktek, kebanyakan pekerjaan tidak memungkinkan diberlakukannya ukuran-ukuran performansi yang berdasarkan pada obyektifitas, karena melibatkan aspek kualitatif. Jenis kriteria ini dikenal dengan BARS (*behaviorally anchored rating scales*), dibuat dari *critical incidents* yang terkait dengan berbagai performansi.

3. Penilaian performansi berdasarkan *judgment*

Tipe kriteria performansi yang menilai dan/atau mengevaluasi performansi pekerja berdasarkan deskripsi pelaku yang spesifik. Tipe kriteria performansi ini sering disebut sebagai metode tradisional, karena telah lama dipakai dalam banyak organisasi, baik di sektor publik maupun swasta.

2.2.1.4 Pengukuran Kinerja Karyawan

Dari jenis penilaian performansi berdasarkan judgement (*Judgement Performance Evaluation*) menurut Bernandin & Russel yang kemudian dikutip oleh Gomes (2003), terdapat 8 dimensi penilaian kinerja karyawan yang menjadi perhatian:

- *Quantity of Work*; jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
- *Quality of Work*; kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat kesesuaian dan kecapaiannya
- *Job knowledge*; luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya
- *Creativeness*; keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul;
- *Cooperation*; kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi)
- *Dependability*; kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja
- *Intiative*; semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya
- *Personal qualities*; menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi

2.2.2 Komitmen organisasional

2.2.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional adalah derajat di mana karyawan mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin terus berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional merefleksikan keyakinan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, keinginan bekerja keras, dan terus bekerja di organisasi tersebut (Newstrom & Davis, 1995). Hulin (1998) mengemukakan bahwa komitmen organisasional merupakan suatu sikap ketertarikan yang ditunjukkan oleh karyawan kepada organisasi sebagai keseluruhan. Karyawan ingin tetap di dalam organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas, pengidentifikasian yang dimaksud adalah identifikasi nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi yang dilakukan oleh karyawan. Tingkat komitmen organisasional yang tinggi dapat berdampak pada kesetiaan yang dimiliki oleh karyawan terhadap perusahaan. Karyawan akan memberikan kesetiaan, serta memiliki keinginan, bersedia bekerja keras, berkorban, dan memperdulikan kelangsungan hidup organisasi.

Mowday, Porter, dan Steers (dikutip oleh Schultz, 1998) menyatakan bahwa komitmen organisasional memiliki tiga komponen berikut. Pertama, penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Kedua, keinginan untuk berusaha keras bagi organisasi. Dan ketiga, memiliki hasrat keinginan kuat untuk tetap berada dalam organisasi.

O'reilly dan Chatman (dikutip oleh Hulin, 1998) mengemukakan terdapat tiga hal yang mendasari komitmen seseorang terhadap organisasi, yaitu: pertukaran, identifikasi dan internalisasi. Komitmen berdasarkan pertukaran muncul ketika karyawan berharap mendapatkan penghargaan untuk perilaku tertentu yang dilakukannya. Komitmen berdasarkan identifikasi muncul ketika seseorang merasakan kebanggaan tertentu menjadi anggota organisasi. Komitmen berdasarkan internalisasi menunjukkan kesesuaian nilai-nilai organisasi dengan nilai-nilai seseorang (Hulin, 1998).

Tinggi atau rendahnya tingkat komitmen organisasional yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan, dapat dilihat dari 3 hal yang telah disebut diatas. Berdasarkan pertukaran berarti, karyawan mau berusaha, bekerja keras, dan berkorban demi kepentingan perusahaan karena mengharapkan penghargaan dari perusahaan. Penghargaan ini dapat berupa *reward*, promosi jabatan, diikut sertakan dalam pengambilan keputusan, dan lain-lain. Komitmen yang muncul akibat identifikasi karyawan maksudnya adalah, rasa bangga yang dimiliki oleh karyawan karena telah menjadi bagian dari suatu organisasi, selanjutnya komitmen berdasarkan internalisasi maksudnya adalah, nilai-nilai yang dimiliki atau dianut oleh perusahaan telah menyatu dengan karyawan, sehingga karyawan merasa memiliki kesamaan nilai dan ideologi dengan perusahaan.

Meyer dan Allen (1990) mengelompokkan tiga bentuk komitmen organisasional. Yaitu *continuance*, *affective*, dan *normative*. *Continuance commitment* adalah keinginan hasrat karyawan untuk terus bekerja pada organisasi kearena membutuhkan pekerjaan tersebut dan tidak dapat berbuat hal yang lain (Greenberg dan Baron, 2000). Karyawan terikat dengan organisasi hanya karena faktor seperti rencana pensiun dan senioritas, yang tidak dapat berlanjut apabila berhenti bekerja. Karyawan tidak memiliki identifikasi pribadi dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi (Schultz & Schultz, 1998).

Continuance commitment atau komitmen berkelanjutan ini dapat disebabkan karena karyawan tidak memiliki pilihan lain selain bertahan dalam perusahaan dan akan mendapatkan kerugian apabila meninggalkan perusahaan. Kerugian ini seperti kehilangan fasilitas yang ditawarkan perusahaan, tunjangan pensiun. Selain itu apabila karyawan telah lama bekerja dalam perusahaan dan telah merasa senior, rasa senioritas ini juga dapat menimbulkan komitmen berkelanjutan. Selain itu, karyawan dengan tipe komitmen ini juga tidak memiliki identifikasi pribadi dengan nilai-nilai perusahaan.

Bentuk komitmen yang kedua adalah *affective commitment*. *Affective commitment* adalah kekuatan hasrat karyawan untuk bekerja pada organisasi karena setuju dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi (Greenberg & Baron, 2000). *Affective commitment* mengacu pada kelekatan emosional dan identifikasi

karyawan dengan organisasi (Sweeny & Mc Ferlin, 2002). Karyawan dengan *affective commitment* yang tinggi tetap ingin berada dalam organisasi karena mendukung tujuan organisasi dan ingin membantu misi tersebut (Greenberg & Baron, 2000). Karyawan berada dalam organisasi karena keinginannya sendiri (Schultz & Schultz, 1998). Karyawan mengidentifikasi diri pada organisasi, menginternalisasi nilai dan sikap organisasi, dan tunduk dengan tuntutan organisasi (Schultz & Schultz, 1998).

Karyawan dengan bentuk komitmen afektif memiliki kelekatan emosional yang lebih terhadap organisasi. Karyawan dengan bentuk komitmen ini biasanya lebih menunjukkan sikap yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan dengan bentuk komitmen berkelanjutan. Hal ini disebabkan oleh kelekatan emosional yang dimiliki karyawan tersebut. Sikap yang dimaksud seperti, karyawan ingin tetap berada dalam organisasi karena keinginan sendiri, bukan karena fasilitas yang ditawarkan perusahaan, karyawan merasa senang berada dalam perusahaan, dan karyawan peduli terhadap kelangsungan perusahaan,

Bentuk komitmen yang ketiga adalah *normative commitment*. *Normative commitment* adalah kekuatan hasrat karyawan untuk terus bekerja pada organisasi karena merasa wajib untuk tetap tinggal dalam organisasi, hal ini karena tekanan dari orang lain (Greenberg & Baron, 2000). *Normative commitment* menyangkut pada merasa berkewajiban untuk tetap bekerja pada pemimpinya. Perasaan ini timbul karena telah mendapat keuntungan dari pemimpin, seperti pembayaran kuliah atau pelatihan keterampilan khusus (Schultz & Schultz, 1998).

Karyawan dengan bentuk komitmen normatif, akan selalu memikirkan apa yang dipikirkan oleh orang lain apabila karyawan tersebut meninggalkan perusahaan. Hal ini disebabkan karena, perusahaan telah memberikan fasilitas terhadap dirinya, sehingga menjadi suatu kewajiban apabila karyawan tersebut harus tetap berada dalam organisasi tersebut.

2.2.2.2 Faktor Penyebab Komitmen organisasional

a. Penyebab Komitmen Afektif

Beberapa literatur menunjukkan bagaimana komitmen afektif dipelajari dalam wujud karakteristik pribadi atau apa yang dikontribusikan oleh karyawan pada organisasi. Walaupun banyak argumen yang menyatakan tidak adanya profil sebuah komitmen sehingga tidak mungkin ada hubungan antara karakteristik pribadi dengan komitmen terhadap organisasi, Mowday et al (1982) dan Steers (1977) menyelidiki peran karakteristik pribadi dan menemukan bahwa karakteristik dan pengalaman yang dibawa seseorang ke dalam organisasi dapat memprediksikan bagaimana komitmen mereka terhadap organisasi. Pengalaman kerja yang baik dan didukung oleh sejarah kerja yang baik di perusahaan yang lama bisa saja pengalaman kerja di organisasi yang sudah terjalin dan baik dan memberikan kenyamanan psikologis, membuat seseorang terbiasa dengan apa yang menjadi pekerjaannya, dan betah bekerja di organisasi tersebut sehingga akan membuat komitmennya terhadap organisasi semakin tinggi.

Karakteristik personal yang terdiri dari usia, masa kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, suku bangsa dan kepribadian berkorelasi dengan komitmen organisasional (Mathieu & Zajac, 1990; Mowday et al., 1982). Kemudian, Allen & Meyer (1993), Buchanan (1974), dan Hall et al. dan masa kerja mereka bersama organisasi dengan tingkat komitmen mereka. Masa kerja seseorang yang lama pada suatu organisasi dapat saja membuat tingkat komitmennya terhadap organisasi semakin tinggi. Studi juga menemukan bahwa sifat karyawan seperti kepemimpinan dan gaya komunikasi memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasional yang dimilikinya (Decottis & Summers, 1987).

b. Penyebab Komitmen Berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan terkait dengan tiga penyebab, yaitu karakteristik pribadi, investasi, dan alternatif. Investasi yang dimaksud di sini misalnya waktu, uang, atau usaha. Karyawan yang merasa telah berkorban ataupun mengeluarkan banyak waktu, usaha dan uang untuk kehilangan apa yang telah diberikan selama ini. Kemudian terkait faktor alternatif, karyawan yang merasa tidak memiliki

alternatif kerja lain yang lebih menarik, lebih sesuai atau menawarkan bayaran yang lebih tinggi, akan merasa rugi jika meninggalkan organisasi karena belum tentu memperoleh lebih baik dari apa yang telah diperolehnya selama ini (Meyer & Allen 1990).

c. Penyebab Komitmen Normatif

Komitmen normatif terdiri dari norma-norma yang tertanam di dalam diri seseorang, sejak kecil sebelum berada di dalam suatu organisasi, sampai ketika seseorang berada dan bekerja di dalam organisasi (penanaman lewat keluarga, teman sepermainan, dan proses sosialisasi di lingkungan lainnya). Meyer & Allen (1990) menyatakan komitmen normatif akan semakin dapat diperkuat dengan adanya kontrak psikologis antara karyawan dan organisasi. Kontrak psikologis adalah kepercayaan yang seseorang miliki mengenai suatu pertukaran antara karyawan dan organisasi sehingga mempengaruhi rasa memiliki kewajiban kepada organisasi. Sementara itu, jika organisasi menanamkan suatu norma atau keyakinan pada karyawannya bahwa organisasi mengharapkan loyalitas, maka karyawan juga akan menunjukkan komitmen normatif yang tinggi lewat penanaman tersebut.

2.2.2.3 Akibat dari Komitmen organisasional

Meyer et al. (1990) mengikutsertakan di dalam penelitiannya beberapa hal yang menjadi akibat dari komitmen organisasional :

a. *Turnover*

Turnover adalah tingkat pertukaran atau pergantian, yang dalam konteks ini adalah pertukaran tenaga kerja atau karyawan. Tingkat *turnover* dapat diakibatkan oleh komitmen organisasional. Hubungan antara *turnover* dan komitmen organisasional adalah hubungan yang negatif. Apabila komitmen seseorang kepada organisasi tergolong tinggi, keinginannya untuk mengundurkan diri dari atau meninggalkan organisasi akan rendah, begitu pula sebaliknya. Karyawan yang komitmennya rendah akan dengan mudah memiliki niat untuk keluar dari organisasi.

b. Ketidakhadiran/tingkat absensi

Komitmen organisasional juga mempengaruhi ketidakhadiran karyawan di tempat kerja. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan sikap negatif terhadap ketidakhadiran. Mereka cenderung untuk mengusahakan untuk hadir di tempat kerja. Dari ketiga dimensi komitmen, hanya komitmen afektif yang berhubungan negatif dengan ketidakhadiran.

c. Kinerja Karyawan

Komitmen organisasional mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan sesuai dengan dugaan sebelumnya. Dengan kata lain, karyawan dengan komitmen terhadap organisasi yang tinggi akan berkinerja lebih baik. Dari dua dimensi komitmen organisasional, hanya komitmen afektif dan normatif yang memiliki hubungan positif dengan kinerja karyawan. Sedangkan komitmen berkelanjutan memiliki hubungan yang negatif. Komitmen afektif ditemukan lebih kuat hubungannya dengan kinerja karyawan.

d. OCB

Komitmen organisasional memiliki pengaruh terhadap OCB, dimana apabila komitmen karyawan tinggi, wujud OCB mereka juga akan tinggi. Korelasi yang positif ini hanya berlaku bagi komitmen afektif dan normatif. Komitmen berkelanjutan tidak memiliki hubungan, atau dapat dikatakan tidak berpengaruh terhadap OCB.

e. Stress dan Konflik Keluarga-Pekerjaan

Berdasarkan penelitian, komitmen organisasional memiliki hubungan yang negatif dengan stress dan konflik keluarga-pekerjaan. Semakin rendah komitmen seseorang, semakin tinggi stress yang mereka rasakan, begitu juga semakin banyak konflik yang dialami karyawan. Dari ketiga dimensi hanya komitmen afektif yang berhubungan negatif. Komitmen berkelanjutan ternyata mempengaruhi stress dengan sifat hubungan yang positif, dengan kata lain semakin tinggi komitmen berkelanjutan yang ada dalam diri seseorang, akan semakin tinggi tingkat stress yang dirasakannya. Begitu juga dengan konflik

keluarga-pekerjaan yang dialaminya semakin sering terjadi. Sedangkan hubungan komitmen normatif dengan stress dan konflik keluarga-pekerjaan mendekati nol atau dengan kata lain, tidak berhubungan/ berpengaruh.

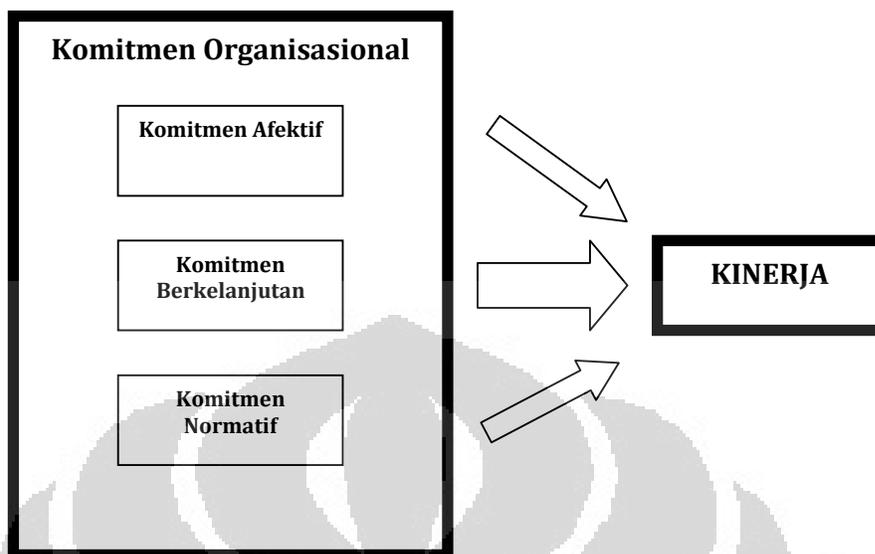
2.2.2.4 Pengukuran Komitmen organisasional

Pengukuran komitmen organisasional menggunakan kuesioner dapat dilakukan salah satunya dengan *Organizational Commitment Scale (OCS)* yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen (1990). Kuesioner ini mengukur komitmen organisasional melalui 3 dimensi komitmen organisasional yang juga dikemukakan oleh Meyer dan Allen (1990), yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Kuesioner ini menggunakan skala likert.

2.3 Model Analisis

Model analisis akan memberikan gambaran bagaimana hubungan antar variabel. Model analisis ini akan memberikan manfaat dalam membentuk persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap alur-alur pikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis-hipotesis penelitian secara logis. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu, komitmen organisasional sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Komitmen organisasional diasumsikan mempengaruhi kinerja, dengan berpijak pada teori yang diungkapkan sebelumnya. Berdasarkan sifatnya, hubungan antara komitmen organisasional dengan kinerja memiliki hubungan asimetris. Hubungan asimetris berarti variabel independen dan dependen memiliki hubungan satu arah, dimana variabel independen (komitmen organisasional) mempengaruhi variabel dependennya (kinerja) namun tidak sebaliknya.

Model analisis penelitian digambarkan pada skema berikut ini



Gambar 2.1
Model Analisis

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan jawaban sementara atas suatu penelitian (Bambang P. dan Lina M. J., 2005, hal. 76). Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan memiliki arah hubungan asimetris. Hubungan yang Asimetris adalah jika menyatakan bahwa suatu variabel menyebabkan atau mempengaruhi variabel lainnya, tetapi tidak berlaku sebaliknya atau bersifat satu arah (Bambang P. dan Lina M. J., 2005, hal. 80). Jadi, hipotesis dalam penelitian ini menggambarkan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja.

Hipotesis Statistik;

H_{01} : Komitmen afektif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

H_{a1} : Komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja

H_{02} : Komitmen berkelanjutan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

H_{a2} : Komitmen berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Ho₃ : Komitmen normatif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Ha₃ : Komitmen normatif berpengaruh signifikan terhadap kinerja

2.5 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini menguji dua variabel, yaitu variabel komitmen organisasional dan sebagai variabel bebas (independen) dan variabel kinerja sebagai variabel terikat (dependen). Kedua variabel tersebut dioperasionalisasikan ke dalam bentuk konsep yang dapat diukur sebagai berikut :

1. Komitmen organisasional adalah keadaan psikologis yang mengkarakterisasi derajat hubungan karyawan dengan organisasi, yang dapat menentukan bagaimana identifikasi karyawan dengan organisasi, yang dapat menentukan bagaimana identifikasi karyawan dengan organisasi, kemauan dan tingkat keterlibatan karyawan sesuai dengan perannya untuk berusaha dan mencapai tujuan-tujuan organisasi, serta keinginan yang kuat untuk loyalk dan terus mempertahankan keanggotaannya didalam organisasi yang diukur berdasarkan dimensi: afektif, normatif dan berkelanjutan. Dimensi ini diambil berdasarkan dimensi yang ada pada instrumen *Organizational Commitment Scale* yang dikembangkan Meyer & Allen.

2. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan setiap tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Teori yang dikemukakan oleh Bernandin & Russel yang dikutip oleh Faustino Gomes yaitu : *Quantity of Work, Quality of Work, Job Knowledge, Creativeness, Cooperation, Dependability, Initiative, Personal Qualities*.

Tabel 2.2

Operasionalisasi Konsep Komitmen organisasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Komitmen organisasional	Komitmen Afektif	1. Karyawan merasa bahagia	Interval

Universitas Indonesia

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		<p>bekerja dalam organisasi</p> <p>2. Karyawan menunjukkan rasa memiliki terhadap organisasi</p> <p>3. Karyawan peduli terhadap masalah yang terjadi dalam perusahaan</p> <p>4. Karyawan memiliki kelekatan emosional terhadap perusahaan</p>	
	Komitmen Berkelanjutan	<p>1. Karyawan merasa tidak memiliki alternatif kerja di tempat lain yang lebih menarik</p> <p>2. Karyawan merasa rugi apabila meninggalkan perusahaan</p> <p>3. Karyawan akan mendapatkan kesulitan dalam</p>	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		hidup jika meninggalkan perusahaan	
	Komitmen Normatif	1. Karyawan merasa memiliki kewajiban untuk setia pada perusahaan 2. Karyawan merasa sungkan apabila keluar dari perusahaan karena telah diberikan fasilitas 3. Karyawan telah terikat kontrak kerja dengan perusahaan sehingga harus menyelesaikan kontraknya tersebut	

Sumber: OCS (Organizational Commitment Scale) oleh Meyer & Allen (1990)

Tabel 2.3

Operasionalisasi Konsep Kinerja

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja	<i>Quantity of Work</i>	1. Pekerjaan diselesaikan	Interval

Universitas Indonesia

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	(Kuantitas)	<p>sesuai dengan waktu yang ditentukan</p> <p>2. Pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat</p> <p>3. Jumlah pekerjaan yang dilakukan karyawan dapat melebihi target</p>	
	<i>Quality of Work</i> (Kualitas)	<p>1. Karyawan melakukan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan</p> <p>2. Hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan sesuai dengan standar perusahaan</p> <p>3. Karyawan memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan</p>	
	<i>Job Knowledge</i> (Pengetahuan)	<p>1. Adanya keterampilan</p>	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	kerja)	sesuai dengan pekerjaan 2. Karyawan menerapkan keterampilan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan 3. Karyawan terampil dalam melaksanakan pekerjaan	
	<i>Cooperative</i> (Kerja sama)	1. Adanya kesediaan karyawan untuk membantu rekan kerja 2. Adanya kesediaan karyawan membantu atasan 3. Adanya hubungan yang baik antara karyawan dengan konsumen	
	<i>Dependability</i> (dapat	1. Adanya kepercayaan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	diandalkan)	atasan terhadap kehadiran karyawan 2. Adanya kesadaran karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya 3. Adanya kepercayaan atasan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	
	<i>Initiative</i> (Inisiatif)	1. Karyawan melakukan pekerjaan tanpa disuruh 2. Adanya kemauan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan secara mandiri 3. Adanya kemauan karyawan membantu rekan kerja tanpa disuruh	
	<i>Personal</i>	1. Adanya	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	<i>Qualities</i> (Sikap)	kejujuran yang dimiliki karyawan dalam bekerja 2. Karyawan menunjukkan keramahan dalam bekerja 3. Karyawan menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan	

Sumber : JPE (*Judgment Performance Evaluation*) oleh Bernardin & Russel dikutip oleh Gomes (2003)

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian, sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Creswell, 2010).

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena analisis dalam penelitian ini berdasarkan teori-teori yang sudah ada dan berhubungan dengan topik penelitian. Teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori komitmen organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian diklasifikasikan berdasarkan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dimensi waktu penelitian dan teknik pengumpulan data.

3.2.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah penelitian eksplanatif. Penelitian eksplanatif menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi. Hasil akhir dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat (Prasetyo dan Jannah, 2008). Dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan hipotesis adanya pengaruh dari variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja.

3.2.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaatnya, penelitian ini tergolong ke dalam penelitian terapan. Karena, hasil dari penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai kalangan

(Prasetyo dan Jannah, 2008). Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pihak SPBU COCO Pertamina MT Haryono dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Fokus dalam penelitian ini mengenai komitmen organisasi dan kinerja.

3.2.3 Dimensi Waktu Penelitian

Berdasarkan dimensi waktu merupakan *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini hanya digunakan dalam waktu tertentu dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan (Prasetyo dan Jannah, 2008). Berdasarkan teori di atas, penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan, yaitu bulan Maret 2012 sampai Mei 2012.

3.2.4 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Karena, penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku (Prasetyo dan Jannah, 2008).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder

3.3.1 Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Beberapa sumber data primer (*primary data*) adalah responden individu, kelompok fokus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan di mana pendapat bisa dicari terkait persolan tertentu dari waktu ke waktu, atau sumber umum seperti majalah atau buku tua. Selain itu, Internet juga dapat dijadikan sumber data primer apabila kuesioner disebarakan melalui media tersebut (Sekaran, 2006: 60). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner

sebagai sumber data primer. Dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder (secondary sources), misalnya, catatan atau dokumentasi perusahaan, pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, dan seterusnya. Dalam beberapa kasus, lingkungan atau situasi dan peristiwa khusus pun dapat menjadi sumber data, contohnya, mempelajari tata ruang sebuah pabrik. (Sekaran, 2006: 60). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan company profile, daftar pegawai, dan lain-lain sebagai sumber data sekunder.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2006). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 60 orang yang merupakan karyawan lapangan di SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian. (Sekaran, 2006). Teknik penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan penarikan sampel probabilita karena seluruh elemen populasi memiliki peluang untuk terpilih sebagai subjek dalam sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling, yaitu mengambil seluruh populasi sampel sehingga total sampel berjumlah 60 orang karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

$$\Sigma \text{Populasi} = \Sigma \text{Sampel}$$

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Menurut Sekaran (2006) Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu pengukuran dikatakan valid jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor dengan rumus sebagai berikut :

$$KMO = \frac{\sum \sum_{i=j} r_{ij}^2}{\sum \sum r_{ij}^2 + \sum \sum a_{ij}^2}$$

keterangan :

r_{ij} = Koefisien Korelasi

a_{ij} = Koefisien Korelasi Parsial

Setelah angka KMO diperoleh, kita dapat mengetahui besaran ukuran KMO sesuai dengan tafsiran yang dikemukakan oleh Kaiser (dalam Widarjono, 2010). Penghitungan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana indikator tersebut dapat digunakan, namun angka tersebut harus dikonsultasikan dengan klasifikasi berdasarkan ukuran KMO sebagai berikut:

Tabel 3.1
Ukuran KMO

Ukuran KMO	Tafsiran
≥ 0.90	Sangat Baik (<i>Marvelous</i>)
0.80 – 0.89	Berguna (<i>Meritorious</i>)
0.70 - 0.79	Biasa (<i>Middling</i>)
0.60 – 0.69	Cukup (<i>Mediocre</i>)

0.50 – 0.59	Kurang Baik (<i>Miserable</i>)
≤ 0.50	Tidak diterima (<i>Unacceptable</i>)

Sumber: (Kaiser, dalam Widarjono, 2010; 242).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan – *error free*). Dengan kata lain reliabilitas suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan dalam sebuah pengukuran (Sekaran, 2006).

Pengukuran reliabilitas yang paling populer adalah dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach*, dimana semakin tinggi koefisien maka instrumen pengukurannya semakin baik (Sekaran, 2006). Semakin dekat koefisien reliabilitas dengan 1,0, maka pengukuran yang digunakan semakin baik (Sekaran, 2006).

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

n = Banyak butir pertanyaan

$\sigma^2 t$ = Varians Total

$\sum \sigma^2 i$ = Jumlah Varians butir

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel

yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2007).

3.6.1 Pengukuran

Untuk skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala interval dan nominal. Skala interval tidak hanya mengelompokkan individu menurut kategori tertentu dan menentukan urutan kelompok, namun juga mengukur besaran (magnitudo) perbedaan preferensi antarindividu. Skala interval digunakan jika respons untuk beragam item yang mengukur suatu variabel bisa dihasilkan dengan skala lima poin, yang kemudian dapat diterapkan pada seluruh item. (Sekaran, 2006:18). Pada penelitian ini, skala interval digunakan untuk mengukur kedua variabel, yaitu komitmen organisasi dan kinerja. Skala nominal digunakan untuk mengelompokkan data diri responden. Peneliti menggunakan skala interval untuk mengukur kedua variabel yang diteliti. Adapun dalam skala interval untuk mengetahui seberapa kuat responden untuk mengukur setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner menggunakan skala likert (Sekaran, 2006).

Dalam kuesioner yang digunakan, didalamnya terdapat indikator-indikator variabel, yang disusun melalui item-item instrumen dalam bentuk pernyataan yang diberikan jawaban setiap item instrumennya. Jawaban setiap item diberi skor berupa angka 1-5 dimana tiap angka memiliki nilai yang berbeda. Semakin tinggi angka pilihan (5) maka semakin tinggi pula nilai jawaban diberikan. Sebaliknya, semakin rendah jawaban yang diberikan (1) menunjukkan semakin rendah nilai jawaban yang diberikan responden. Dalam penelitian ini, Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan karyawan mengenai komitmen organisasional terhadap kinerja. Tabel skor Skala ditunjukkan seperti berikut ini :

Tabel 3.1

Pemberian Skor Berdasarkan Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Tidak Berpendapat	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sekaran, 2006

3.6.2 Kategori Nilai Rata-rata (Mean)

Seperti yang sudah diungkapkan pada bab sebelumnya, penelitian mengenai kedua variabel ini diukur dengan *skala likert* lima poin mulai dari nilai terendah yaitu “1” yang menunjukkan jawaban sangat tidak setuju responden terhadap pernyataan yang diberikan, sampai nilai tertinggi yaitu “5” yang menunjukkan responden sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan untuk masing-masing indikator dari tiap variabel penelitian. Untuk mencari rentang skala pengukuran, rumus yang digunakan adalah rumus berikut (Ridwan, 2009).

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

m : nilai tertinggi yang mungkin

n : nilai terendah yang mungkin

b : jumlah kelas

Dengan digunakannya skala pengukuran likert 5 poin, maka rentang skalanya :

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

5

Kategori nilai rata-rata (mean) ini digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara kedua variabel. Berdasarkan rentang skala tersebut, kategori dari nilai rata-rata (mean) dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.2
Kategori Nilai Rata-Rata (Mean)

Nilai Rata-Rata (Mean)	Kategori
$1 < \text{Mean} \leq 1.8$	Sangat Rendah
$1.8 < \text{Mean} \leq 2.6$	Rendah
$2.6 < \text{Mean} \leq 3.4$	Sedang
$3.4 < \text{Mean} \leq 4.2$	Tinggi
$4.2 < \text{Mean} \leq 5$	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Hasil pengumpulan data akan dihimpun setiap variabel sebagai suatu nilai dari setiap responden dan dapat dihitung melalui program SPSS. Metode penganalisaan data menggunakan perhitungan statistik dan program SPSS untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah dapat diterima atau ditolak. Dalam penelitian ini perhitungan statistik menggunakan model analisis regresi berganda dengan rumus :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

\hat{Y} = (dibaca Y topi) subjek variabel terikat yang diproyeksikan

a = nilai konstanta

b_1X_1 = koefisien regresi komitmen afektif

b_2X_2 = koefisien regresi komitmen berkelanjutan

b_3X_3 = koefisien regresi komitmen normatif

e = error

3.6.4 Uji Regresi Partial (Uji t)

Pengujian lanjutan yaitu uji signifikansi yang berfungsi apabila peneliti mencari makna hubungan variabel X terhadap variabel Y, maka hasil korelasi tersebut diuji dengan uji signifikansi dengan rumus, berikut (Ridwan, 2009)

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{n-r^2}}$$

Keterangan :

t hitung = nilai t
 r = nilai koefisien korelasi
 n = jumlah sampel

3.6.5 Uji Simultan (Uji f)

Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi regresi berganda dicari dahulu f hitung kemudian dibandingkan dengan f tabel. Dengan rumus f hitung sebagai berikut (Ridwan, 2009)

$$F_{hitung} = \frac{\frac{r^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Keterangan :

f hitung = nilai f yang dihitung
 R = nilai koefisien regresi berganda
 k = jumlah variabel bebas
 n = jumlah sampel

BAB 4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

SPBU COCO Pertamina MT Haryono 31-12802 yang berlokasi di jalan Letnan Jenderal MT Haryono Kav. 18 Jakarta Selatan, merupakan salah satu SPBU COCO dibawah manajemen PT. Pertamina Retail. SPBU COCO Pertamina MT Haryono didirikan dengan tujuan untuk ikut membantu PT Pertamina Retail dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Adapun visi dan misi tersebut adalah :

Visi : Menjadi perusahaan Retail BBM yang profesional, unggul dan mandiri

Misi :

1. Mendukung usaha Pertamina dalam mempertahankan posisi Market Leader Usaha Retail di pasar domestik
2. Meningkatkan citra Pertamina melalui jaringan retail SPBU milik Pertamina
3. Menjadi kontributor perolehan laba PT. Pertamina (Persero)
4. Mengembangkan usaha retail SPBU di pasar domestik dengan optimalisasi jaringan retail.

Jumlah karyawan lapangan yang dimiliki oleh SPBU COCO Pertamina MT Haryono juga paling banyak dibanding dengan SPBU COCO lainnya. Karyawan lapangan pada SPBU ini berjumlah 60 karyawan, yang terdiri atas 2 pengawas BBM, 1 pengawas non BBM, 3 Kepala Shift, 1 teknisi, dan yang lainnya bertugas sebagai operator.

SPBU COCO Pertamina MT Haryono menjual berbagai macam produk yang merupakan ruang lingkup bisnis PT. Pertamina Retail, baik berupa fuel retail dan non fuel retail. Fuel retail seperti, premium, pertamax, pertamax plus, bio solar, sedangkan non fuel retail antara lain Bright C-Store, Bright Cafe, Property

Management, promosi dan periklanan, LPG dan produk Pertamina, Bright Oli Mart, dan Bright Wash.

SPBU COCO Pertamina MT Haryono, selain menyediakan produk yang menjadi ruang lingkup bisnis PT Pertamina Retail, tersedia juga tenant-tenant yang membuka usahanya di lokasi SPBU. Seperti, Sapu Garden, Kafe Bengawan Solo, Soto Bangkong dan lain-lain. Pada SPBU ini juga tersedia mesin ATM yang ditujukan pada pengunjung untuk melakukan tarik tunai.

4.2 Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil temuan lapangan yang peneliti dapatkan melalui metode survey dengan menggunakan instrumen kuesioner. Analisis dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 19,0 untuk menghasilkan interpretasi data. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 60 responden yang merupakan karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono. Peneliti akan menampilkan tabel distribusi frekuensi yang menggambarkan karakteristik responden, dan jawaban responden terhadap seluruh pernyataan di kuesioner. Pada bagian terakhir peneliti akan menampilkan hasil analisis regresi yang menggambarkan pengaruh antara kedua variabel.

4.3 Hasil Pre-Test

Pretest digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa responden memiliki pemahaman terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Pemahaman yang dimiliki oleh responden mengenai pernyataan-pernyataan dalam kuesioner merupakan aspek penting bagi penelitian. Adapun *pre-test* dimaksudkan untuk memudahkan identifikasi konstruk dan mengeliminasi masalah-masalah yang timbul dari kuesioner tersebut (Malhotra, 2004).

Pre-test dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang dijadikan instrumen pengumpulan data dapat dipersepsikan oleh responden sesuai dengan apa yang dimaksud dalam penelitian sehingga data yang akan digunakan dalam penelitian sesungguhnya adalah data yang memiliki tingkat validitas dan

reliabilitas yang tinggi. Antara uji validitas dan uji reliabilitas memiliki saling keterkaitan indikasi, sehingga hasil uji validitas yang baik akan menghasilkan uji reliabilitas yang baik pula. Sebaliknya apabila pengukuran menghasilkan reliabilitas yang tidak reliabel bukan berarti mengindikasikan pengukuran tersebut tidak valid (Malhotra, 2004).

Dalam penelitian ini melakukan pre-test yang dilakukan kepada 25 responden yang merupakan karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono. Data pre-test ini kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS 19.0. Hasil uji validitas dan reliabilitas selanjutnya akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut.

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengukuran validitas tiap dimensi penelitian dilakukan dengan menggunakan faktor analisis untuk mengetahui apakah data yang digunakan mewakili apa yang ingin diteliti (valid) dengan syarat Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) lebih besar dari angka 0.500. Sedangkan nilai Bartlett's Test of Sphericity yang diterima untuk syarat validitas adalah dibawah nilai alpha (α) kurang dari 0.50 (Hair, 2006). Hasil uji berdasarkan KMO ditampilkan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

Nilai Kaiser-Mayer-Olkin Measure Sampling Adequacy, Barlett's Test of Sphericity pada Pre-test

n=25

Kode	Dimensi Komitmen Organisasional dan Kinerja	KMO	Barlett's Test of Sphericity	Keterangan
X1	Komitmen Afektif	.815	.000	Valid
X2	Komitmen Berkelanjutan	.706	.000	Valid
X3	Komitmen Normatif	.617	.000	Valid
Y1	Kuantitas	.731	.000	Valid

Y2	Kualitas	.757	.000	Valid
Y3	Pengetahuan	.782	.000	Valid
Y4	Kerja sama	.742	.000	Valid
Y5	Dapat diandalkan	.771	.000	Valid
Y6	Inisiatif	.784	.000	Valid
Y7	Sikap	.839	.000	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 19.0, Mei 2012

Berdasarkan nilai KMO dan nilai *Barlett's Test of Sphericity* dapat dikatakan bahwa semua variabel diatas adalah valid. Karena, nilai KMO di atas angka 0,500 dan nilai *Barlett's Test of Sphericity* (Sig) kurang dari 0,50. Namun, untuk memastikan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut valid, maka dilakukan pengujian terhadap pernyataan tersebut dengan melihat nilai MSA (*Measure of Sampling Adequacy*). Pada tabel *Anti-Image Correlation*, pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan valid apabila nilai dari MSA lebih besar dari 0.5 (Nasution dan Usman, 2008). Hasil uji validitas berdasarkan nilai MSA dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Nilai *Anti-Image Correlation* untuk Setiap Indikator dari Variabel
Komitmen Organisasional

No	Indikator	KMO	Keterangan
A	Dimensi Komitmen Afektif		
1.	Saya merasa senang menghabiskan karier saya dalam perusahaan ini	.765	Valid
2.	Saya merasa senang membicarakan tempat saya bekerja dengan orang lain	.837	Valid
3.	Saya merasa masalah yang dialami perusahaan adalah masalah saya juga	.840	Valid
4.	Saya merasa menjadi "bagian dari keluarga" dalam perusahaan	.852	Valid
5.	Saya merasa terdapat kelekatan emosional antara saya	.856	Valid

	dan organisasi		
6.	Perusahaan ini sangat berarti bagi saya	.754	Valid
B	Dimensi Komitmen Berkelanjutan		
7.	Sangat sulit bagi saya untuk meninggalkan perusahaan saat ini meskipun saya ingin	.654	Valid
8.	Hidup saya akan terganggu jika meninggalkan perusahaan	.865	Valid
9.	Saat ini, tetap bekerja pada perusahaan adalah suatu keharusan daripada keinginan saya	.604	Valid
10.	Saya merasa hanya memiliki sedikit alasan untuk meninggalkan perusahaan	.886	Valid
11.	Salah satu akibat buruk meninggalkan perusahaan adalah langkanya alternatif tempat kerja lain yang tersedia	.612	Valid
12.	Saya belum menemukan pekerjaan lain yang memberikan bayaran lebih tinggi dibanding tempat saya bekerja sekarang	.652	Valid
C	Dimensi Komitmen Normatif		
13.	Bagi saya loyalitas itu penting, maka saya memiliki kewajiban untuk tetap bekerja pada perusahaan	.686	Valid
14.	Apabila saya mendapatkan tawaran pekerjaan di tempat lain, saya merasa tidak baik bagi saya jika meninggalkan perusahaan	.550	Valid
15.	Lompat dari perusahaan satu ke perusahaan lainnya bagi saya tidak etis	.665	Valid
16.	Saya telah diajarkan untuk selalu setia pada satu perusahaan	.554	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 19.0, Mei 2012

Hasil uji *pre-test* terhadap semua indikator yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan angka yang valid. Dengan demikian, pernyataan yang dapat

digunakan untuk variabel komitmen organisasional berjumlah 16 pernyataan dari 3 dimensi.

Tabel 4.3
Nilai *Anti-Image Correlation* untuk Setiap Indikator dari Variabel Kinerja

No	Indikator	KMO	Ket.
A	Dimensi Kuantitas		
1.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang ditentukan	.713	Valid
2.	Apabila pekerjaan sedang banyak, saya tetap dapat melayani dengan cepat	.761	Valid
3.	Saya dapat melakukan pekerjaan melebihi target harian yang ditentukan perusahaan	.722	Valid
B	Dimensi Kualitas Kerja		
4.	Saya memahami standar kerja yang ditetapkan perusahaan	.732	Valid
5.	Saya mengikuti standar kerja yang ditetapkan perusahaan	.723	Valid
6.	Hasil pekerjaan yang saya lakukan sudah sesuai standar	.805	Valid
7.	Saya merasa sudah memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan	.800	Valid
C	Dimensi Pengetahuan Kerja		
8.	Saya memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan ini	.780	Valid
9.	Saya menerapkan keterampilan yang dimiliki dalam bekerja	.774	Valid
10.	Saya dapat menemukan solusi dengan menggunakan pengetahuan yang saya miliki	.807	Valid
11.	Saya mengerti dengan benar tugas apa yang harus	.798	Valid

	saya lakukan dalam pekerjaan ini		
12.	Sebelum saya bekerja disini saya pernah bekerja di bidang ini sebelumnya	.741	Valid
D	Dimensi Kerja Sama		
13.	Saya senang membantu konsumen yang membutuhkan bantuan	.869	Valid
14.	Saya bersedia membantu teman kerja yang sibuk	.743	Valid
15.	Saya bersedia membantu karyawan baru dalam melaksanakan pekerjaan	.715	Valid
16.	Saya bersedia membantu pekerjaan atasan	.758	Valid
17.	Saya senang bekerja dalam tim	.679	Valid
18.	Bagi saya membangun tim kerja yang baik adalah penting	.712	Valid
E	Dimensi Dapat Diandalkan		
19.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan	.807	Valid
20.	Saya selalu memberi kabar apabila tidak hadir (absen)	.708	Valid
21.	Saya tidak pernah menunda-nunda pekerjaan	.714	Valid
22.	Saya selalu memberi kabar sebelumnya apabila datang terlambat	.799	Valid
23.	Atasan saya selalu memberi kepercayaan kepada saya	.745	Valid
24.	Saya selalu hadir di tempat kerja tepat waktu	.934	Valid
F	Dimensi Inisiatif		
25.	Saya selalu melakukan pekerjaan tanpa disuruh	.854	Valid
26.	Saya selalu membantu rekan kerja yang sibuk tanpa disuruh	.803	Valid
27.	Saya selalu membantu atasan tanpa disuruh	.706	Valid
28.	Saya suka mengemukakan pendapat apabila diperlukan	.930	Valid
29.	Apabila mendapat suatu masalah saya dapat menemukan jalan keluar	.762	Valid
30.	Apabila tidak sibuk saya mau membantu mengerjakan	.688	Valid

	pekerjaan yang bukan pekerjaan saya		
G	Dimensi Sikap		
19.	Saya menjunjung tinggi kejujuran dalam bekerja	.854	Valid
20.	Saya tidak pernah berbuat curang dalam bekerja	.822	Valid
21.	Saya selalu ramah dalam melayani pelanggan	.875	Valid
22.	Bagi saya pelanggan layak mendapatkan pelayanan yang baik	.876	Valid
23.	Saya tidak pernah meninggalkan kewajiban saya dalam bekerja	.862	Valid
24.	Saya merasa memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan	.761	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 19.0, Mei 2012

Hasil uji *pre-test* terhadap semua indikator yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan angka yang valid. Dengan demikian, pernyataan yang dapat digunakan untuk variabel kinerja berjumlah 24 pernyataan dari 7 dimensi.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha Reliability*, Tingkat reliabilitas yang tinggi menunjukkan tingginya kepercayaan bahwa masing-masing indikator bersifat konsisten dalam pengukurannya. Sebuah data dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0.6 (Sekaran, 2003).

Tabel 4.4

Reliabilitas Dimensi Variabel Komitmen Organisasional

No	Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i>
1.	Komitmen Afektif	.892
2.	Komitmen Berkelanjutan	.896
3.	Komitmen Normatif	.774

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 19.0, Mei 2012

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai reliabilitas seluruh dimensi dari variabel komitmen organisasional memiliki nilai reliabilitas yang tinggi, yaitu memiliki nilai *alpha* diatas 0,6.

Tabel 4.5
Reliabilitas Dimensi Variabel Kinerja

No	Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i>
1.	Kuantitas	.849
2.	Kualitas	.851
3.	Pengetahuan Kerja	.842
4.	Kerja Sama	.886
5.	Dapat Diandalkan	.920
6.	Inisiatif	.884
7.	Sikap	.953

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 19.0, Mei 2012

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai reliabilitas dimensi dari variabel kinerja memiliki nilai reliabilitas yang tinggi, yaitu diatas 0,6. Dengan demikian, seluruh dimensi tersebut dapat digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya.

4.4 Karakteristik Responden

4.4.1 Data Responden

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu menurut jenis kelamin, usia, status perkawinan dan lama bekerja. Karakteristik responden dalam penelitian penting untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden. Pengumpulan data karakteristik responden ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

4.4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam analisis distribusi frekuensi pada Tabel 4.1.

Tabel 4.6

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

n = 60

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	25	41,7
Perempuan	35	58,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari hasil pengolahan data terhadap 60 responden, karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono didominasi dengan karyawan berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 58,3% atau berjumlah 35 orang, sedangkan karyawan dengan jenis kelamin laki-laki hanya sebesar 41,7% atau berjumlah 25 orang. Dengan demikian karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono didominasi oleh perempuan.

4.4.1.2 Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui berapa rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7

Data Responden Berdasarkan Usia

n = 60

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
16-20	21	35
21-25	25	41,7

26-30	14	23,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan kedalam 3 kategori seperti yang ditampilkan pada tabel 4.7 di atas. Mayoritas jumlah karyawan terdapat dalam kelompok usia 21-25 tahun yaitu berjumlah 25 orang atau sama dengan 41,7%. Tertinggi kedua adalah kategori usia 16-20 yaitu berjumlah 21 orang atau sebesar 35% dari total responden. Selanjutnya untuk kategori karyawan usia 26-30 tahun berjumlah 14 orang atau sama dengan 23,3% dari total responden. Dengan demikian karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono adalah karyawan yang berusia produktif.

4.4.1.3 Berdasarkan Status Pernikahan

Identitas responden berdasarkan status pernikahan untuk mengetahui stratus pernikahan responden yang menjadi sampel penelitian. Distribusi frekuensi responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Data Responden Berdasarkan Status Pernikahan
n = 60

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Belum Menikah	44	73,3
Menikah	14	26,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari hasil pengolahan kuesioner di dapatkan data responden yang belum menikah sejumlah 44 orang atau sama dengan 73.3 % dari jumlah responden, sedangkan yang menikah sebanyak 14 orang atau sama dengan 26.7 %. Dengan demikian mayoritas responden dengan status belum menikah.

4.4.1.4 Berdasarkan Lama Bekerja

Identitas berdasarkan lamanya bekerja seorang karyawan dipilih untuk mengetahui apakah responden tersebut memiliki masa kerja yang sudah cukup lama ataukah masih baru. Distribusi frekuensi responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.9

Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja dalam Perusahaan

n = 30

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
< 1 tahun	23	38,3
1-2 Tahun	13	21,7
> 2 Tahun	24	40
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Berdasarkan data diatas, sebanyak 23 orang atau 38,3% dari total responden bekerja pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono kurang dari 1 tahun. Sedangkan sebanyak 13 orang atau 21,7% telah bekerja selama 1 sampai 2 tahun. Dominannya responden dengan masa kerja lebih dari 2 tahun yaitu sebesar 40% atau sebanyak 24 orang. Berdasarkan data di atas tingkat keluar pegawai rendah, dan dianggap karyawan yang telah bekerja lebih dari 1 tahun memiliki komitmen organisasional.

4.5 Analisis Deskriptif Variabel

4.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasional

Pada sub bab ini akan disajikan tabel distribusi frekuensi yang berisi tanggapan responden menyangkut penelitian berdasarkan variabel-variabel yang diteliti. Data untuk membuat tabel tersebut diperoleh dengan melakukan pengolahan dengan menggunakan software SPSS 19.0.

Adapun beberapa dimensi yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori komitmen organisasional dari Allen dan Meyer (1990) dilihat dari 3 dimensi, yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Melalui nilai mean dari masing-masing pernyataan-pernyataan di setiap dimensi, akan terlihat tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan.

4.5.1.1 Analisis Deskriptif Dimensi Komitmen Afektif

Dimensi pertama dari komitmen organisasional adalah komitmen afektif. Komitmen afektif dapat dilihat dari enam pernyataan yaitu senang menghabiskan membicarakan pekerjaan dengan orang lain, merasa masalah perusahaan merupakan masalah sendiri, bagian dari keluarga, kelekatan emosional, dan perusahaan sangat berarti. Nilai *Mean* dari dimensi komitmen afektif ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.10
Nilai *Mean* Dimensi Komitmen Afektif

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Senang menghabiskan karier	4,48	Sangat tinggi
2.	Senang membicarakan tempat kerja	4,37	Sangat tinggi
3.	Masalah perusahaan adalah masalah saya	4,30	Sangat tinggi
4.	Bagian dari keluarga	4,15	Tinggi
5.	Terdapat kelekatan emosional	4,30	Sangat tinggi
6.	Perusahaan sangat berarti	4,48	

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.10 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi komitmen afektif bernilai antara 4,15 – 4,48. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata kelima pernyataan dari dimensi komitmen afektif berada pada kategori sangat tinggi. Hanya indikator ke empat yaitu bagian dari keluarga yang bernilai 4,15 yang termasuk kategori tinggi. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden memiliki tingkat komitmen afektif yang tinggi akan adanya rasa

senang bekerja dalam perusahaan, bangga bekerja dalam perusahaan, serta adanya persaan memiliki dan terdapat kelekatan emosional antara karyawan dan perusahaan. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi komitmen afektif ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.11

Saya merasa senang menghabiskan karier saya dalam perusahaan ini

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	6	10
Setuju	19	31,7
Sangat Setuju	35	58,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 58,3% dari total responden, 19 responden menjawab setuju atau sejumlah 31,7%, dan 6 responden menjawab netral atau sejumlah 10%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Maka, responden merasa senang untuk menghabiskan karier mereka pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

Tabel 4.12

Saya senang membicarakan tempat kerja saya pada orang lain

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	3,3
Netral	4	6,7
Setuju	24	40,0
Sangat Setuju	30	50,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 50% dari total responden, 24 responden menjawab setuju atau sejumlah 40%, dan 4 responden menjawab netral atau sejumlah 6,7%,

dan 2 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 3,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Hasil pengolahan data responden ini menunjukkan bahwa karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono bangga untuk bekerja pada SPBU maka mereka senang membicarakan pekerjaan mereka dengan orang lain.

Tabel 4.13

Saya merasa masalah yang dialami perusahaan adalah masalah saya juga

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	4	6,7
Netral	7	11,7
Setuju	22	36,7
Sangat Setuju	27	45,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 45% dari total responden, 22 responden menjawab setuju atau sejumlah 36,7%, 7 responden menjawab netral atau sejumlah 11,7%, dan 4 responden menjawab tidak setuju atau 6,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dari tabel distribusi frekuensi di atas maka karyawan merasa memiliki peranan yang kuat dalam organisasi. Hal ini merupakan benefit bagi organisasi, dengan karyawan memiliki anggapan seperti itu maka karyawan merasa masalah yang dimiliki perusahaan adalah masalah mereka, maka karyawan akan terus mencari jalan keluar apabila perusahaan tertimpa masalah.

Tabel 4.14

Saya merasa “bagian dari keluarga” dalam perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	1	1,7
Tidak setuju	3	5,0
Netral	8	13,3
Setuju	22	36,7
Sangat Setuju	26	43,4
Total	60	100

Universitas Indonesia

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 32 responden menjawab setuju atau sejumlah 53,3% dari total responden, 23 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 38,4%, 3 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 5%, dan 2 responden menjawab netral atau sejumlah 3,3% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dari tabel distribusi frekuensi di atas maka karyawan merasa sebagai bagian keluarga dalam perusahaan. Karyawan merasa nyaman selama berada di dalam lingkungan organisasi, dan juga merasa adanya kekerabatan antar rekan kerja.

Tabel 4.15

Saya merasa terdapat kelekatan emosional antara saya dan organisasi

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	3	5,0
Netral	4	6,7
Setuju	25	40,0
Sangat Setuju	28	50,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 28 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 50,0% dari total responden, 25 responden menjawab setuju atau sejumlah 40%, 4 responden menjawab netral atau sejumlah 6,7%, dan 3 responden menjawab netral atau sejumlah 5,0% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Karyawan yang bekerja pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono merasakan kelekatan emosional di tempat ia bekerja. Ini berarti karyawan sebagian besar telah mengidentifikasi dirinya sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan perusahaan.

Tabel 4.16

Perusahaan ini sangat berarti bagi saya

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	1,7
Netral	3	5,0
Setuju	22	36,7
Sangat Setuju	24	56,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 56,7% dari total responden, 22 responden menjawab setuju atau sejumlah 36,7%, 3 responden menjawab netral atau sejumlah 5,0%, dan 1 responden menjawab netral atau sejumlah 1,7% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Berdasarkan hasil di atas, karyawan lapangan tersebut merasa perusahaan tempat ia bekerja sangat berarti, maka karyawan akan terus bekerja dan menjaga perilakunya dengan dengan sebaik-baiknya agar dapat terus bekerja dan menjadi bagian dalam perusahaan.

4.5.1.2 Analisis Deskriptif Dimensi Komitmen Berkelanjutan

Pada dimensi komitmen berkelanjutan terdapat enam indikator pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi komitmen berkelanjutan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.17

Nilai *Mean* Dimensi Komitmen Berkelanjutan

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Sulit meninggalkan perusahaan	4,15	Tinggi
2.	Hidup akan terganggu jika meninggalkan perusahaan	4,13	Tinggi
3.	Tetap pada perusahaan keharusan bukan keinginan	4,12	Tinggi
4.	Hanya ada sedikit alasan untuk meninggalkan perusahaan	4,15	Tinggi

Universitas Indonesia

5.	Langkanya alternaif pekerjaan lain	4,27	Sangat Tinggi
6.	Belum menemukan pekerjaan lain dengan bayaran yang lebih tinggi	4,12	Tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.17 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi komitmen berkelanjutan bernilai antara 4,12 – 4,27. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata kelima pernyataan dari dimensi komitmen berkelanjutan berada pada kategori tinggi. Sedangkan pernyataan kelima termasuk kategori sangat tinggi, dengan nilai rata-rata 4,27. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden memiliki tingkat komitmen berkelanjutan yang tinggi, terlihat dari jawaban responden terhadap seluruh pernyataan dalam kuesioner. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi komitmen berkelanjutan ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.18

Sangat sulit meninggalkan perusahaan saat ini meskipun saya ingin

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	6	10
Netral	5	8,3
Setuju	23	38,3
Sangat Setuju	26	43,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.19 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 43,3% dari total responden, 23 responden menjawab setuju atau sejumlah 38,3%, 6 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 10%, dan 5 responden menjawab netral atau sejumlah 8,3% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono ingin meninggalkan perusahaan dan mencari pekerjaan lain, namun mereka tidak bisa. Hal ini mungkin disebabkan oleh berbagai faktor,

seperti pengalaman bekerja mereka yang masih minim, ataupun pendidikan mereka yang membuat karyawan lapangan tersebut sulit untuk menemukan pekerjaan lain.

Tabel 4.19

Hidup saya akan terganggu jika meninggalkan perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	3	0
Tidak setuju	4	6,7
Netral	7	18,3
Setuju	14	46,7
Sangat Setuju	32	28,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.20 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 28 responden menjawab setuju atau sejumlah 46,7% dari total responden, 17 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 28,3%, 11 responden menjawab netral atau sejumlah 18,3%, dan 4 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 6,7% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono merasa tidak memiliki banyak alasan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Hal ini dilakukan karena karyawan tersebut takut kehilangan apa yang mereka dapatkan selama bekerja pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono, seperti lingkungan kerja yang menurut mereka menyenangkan, sistem reward yang menguntungkan karyawan, dan lain-lain.

Tabel 4.20

Saat ini tetap bekerja pada perusahaan adalah suatu keharusan bukan keinginan saya

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	1	1,7
Tidak setuju	5	8,3
Netral	5	8,3
Setuju	24	40,0

Sangat Setuju	25	41,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.21 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 25 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 41,7% dari total responden, 24 responden menjawab setuju atau sejumlah 40%, 5 responden menjawab netral atau sejumlah 8,3%, 5 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 8,3% dari total responden, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju atau sejumlah 1,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Responden tidak memiliki pilihan lain selain harus tetap bekerja pada perusahaan tersebut.

Tabel 4.21

Saya merasa hanya memiliki sedikit alasan untuk meninggalkan perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	1	1,7
Tidak setuju	8	13,3
Netral	4	6,7
Setuju	15	25,0
Sangat Setuju	32	53,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.22 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 32 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 53,3% dari total responden, 15 responden menjawab netral atau sejumlah 25,0%, 8 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 13,3%, 4 responden menjawab netral atau sekitar 6,7% dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju atau sejumlah 1,7% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Responden tidak memiliki alasan yang kuat sehingga memutuskan untuk berhenti bekerja dan mencari pekerjaan baru.

Tabel 4.22

Salah satu akibat buruk meninggalkan perusahaan adalah langkanya alternatif tempat kerja lain yang tersedia

Kategori	Frekuensi	Presentase %
----------	-----------	--------------

Universitas Indonesia

Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	4	6,7
Netral	7	11,7
Setuju	18	30,0
Sangat Setuju	31	51,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.23 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 51,7% dari total responden, 18 responden menjawab setuju atau sejumlah 30,0%, 7 responden menjawab netral atau sejumlah 11,7%, 4 responden menjawab tidak setuju atau sekitar 6,7% Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dengan pendidikan yang minim, maka membuat responden merasa tidak ada jenis pekerjaan lain yang lebih baik yang dapat responden lakukan.

Tabel 4.23

Saya belum menemukan pekerjaan lain yang memberikan bayaran lebih tinggi dibanding tempat saya bekerja sekarang

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	1	1,7
Tidak setuju	8	13,3
Netral	4	6,7
Setuju	17	28,3
Sangat Setuju	30	50,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.24 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 50% dari total responden, 17 responden menjawab setuju atau sejumlah 28,3%, 8 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 13,3%, 4 responden menjawab netral atau sejumlah 6,7% dari total responden, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju atau sejumlah 1,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Responden tetap berada pada organisasi karena responden belum menemukan pekerjaan di tempat lain yang dapat memberikan gaji, bonus dan hal-

hal lain yang bersifat fisik seperti yang responden dapatkan saat bekerja pada SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

4.5.1.3 Analisis Deskriptif Dimensi Komitmen Normatif

Pada dimensi komitmen normatif terdapat empat indikator pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi komitmen normatif ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.24

Nilai *Mean* Dimensi Komitmen Normatif

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Memiliki kewajiban bekerja pada perusahaan	4,13	Tinggi
2.	Tidak baik jika meninggalkan perusahaan	4,43	Sangat tinggi
3.	Lompat dari satu perusahaan ke perusahaan lain tidak etis	4,35	Sangat tinggi
4.	Selalu setia pada perusahaan	4,35	Sangat tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.24 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi komitmen normatif bernilai antara 4,13 – 4,43. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata ketiga pernyataan dari dimensi komitmen normatif berada pada kategori tinggi. Hanya pernyataan pertama pada dimensi ini termasuk dalam kategori tinggi, dengan nilai rata-rata 4,13. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden memiliki tingkat komitmen normatif yang sangat tinggi, terlihat dari jawaban responden terhadap seluruh pernyataan dalam kuesioner. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi komitmen normatif ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.25

Bagi saya loyalitas itu penting, maka saya memiliki kewajiban untuk tetap bekerja pada perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0

Tidak setuju	8	13,3
Netral	4	6,7
Setuju	20	33,3
Sangat Setuju	28	46,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.26 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 38 responden menjawab setuju atau sejumlah 63,4% dari total responden, 14 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 23,3%, 8 responden menjawab netral atau sejumlah 13,3%, dan 4 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 6,7% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Responden merasa merupakan suatu kewajiban untuk tetap tinggal dalam organisasi karena merasa tidak enak apabila meninggalkan perusahaan untuk pindah ke tempat yang lain. Perasaan ini muncul disebabkan salah satunya responden tersebut dapat bekerja ditempat itu karena merupakan karyawan titipan, atau memakai koneksi orang dalam sehingga tidak enak terhadap orang tersebut apabila meninggalkan perusahaan.

Tabel 4.26

Apabila saya mendapatkan tawaran bekerja di tempat lain, saya merasa tidak baik bagi saya jika meninggalkan perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	5	8,3
Netral	4	6,7
Setuju	11	18,3
Sangat Setuju	40	66,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.27 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 40 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 66,7% dari total responden, 11 responden menjawab setuju atau sejumlah 18,3%, dan 5 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 8,3% dan 4 responden menjawab netral atau sejumlah 6,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dengan semua yang organisasi berikan kepada responden selama

bekerja menyebabkan responden akan merasa bersalah apabila meninggalkan organisasi. Jadi, karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono akan memikirkan apa yang akan menjadi pikiran orang lain baik itu rekan kerja atau pihak lainnya, apabila karyawan tersebut keluar dari pekerjaannya.

Tabel 4.27

Lompat dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya menurut saya tidak etis

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	7	11,7
Netral	4	6,7
Setuju	10	16,7
Sangat Setuju	39	65,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.28 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 65% dari total responden, 10 responden menjawab setuju atau sejumlah 16,7%, 7 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 11,7% dan 4 responden menjawab netral atau sejumlah 6,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Karyawan SPBU COCO Pertamina MT Haryono memiliki pandangan bahwa alasan mereka tetap tinggal dalam organisasi adalah karena kesetiaan yang dimiliki oleh karyawan pantas didapatkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, berpindah-pindah tempat kerja dirasakan kurang baik terlebih bagi karyawan yang baru mulai bergabung pada perusahaan.

Tabel 4.28

Saya selalu diajarkan untuk tetap setia pada satu perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	1	1,7
Tidak setuju	5	8,3
Netral	1	1,7
Setuju	18	30,0
Sangat Setuju	35	58,3

Total	60	100
--------------	-----------	------------

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.29 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 58,3% dari total responden, 18 responden menjawab setuju atau sejumlah 30,0%, dan 5 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 8,3% dan masing-masing 1 responden menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju atau sejumlah 1,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Responden merasa dengan menunjukkan kesetiaan pada perusahaan akan membawa keuntungan baik bagi perusahaan ataupun bagi karyawan itu sendiri. Keuntungan yang didapat karyawan contohnya seperti promosi jabatan. Dengan kesetiaan yang diberikan serta menunjukkan kinerja yang baik, maka tidak menutup kemungkinan karyawan tersebut mendapat promosi jabatan.

4.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja

Variabel kinerja pada penelitian ini diukur melalui tujuh dimensi yaitu kuantitas, kualitas, pengetahuan kerja, kerja sama, dapat diandalkan, inisiatif, sikap. Pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini menggambarkan tanggapan responden terhadap setiap indikator pada tujuh dimensi kinerja. Tingkat kinerja akan dilihat dari kategori nilai *mean* masing-masing jawaban karyawan dari setiap pernyataan masing-masing dimensi. Kemudian dari nilai *modus* masing-masing pernyataan akan diketahui jawaban responden terbanyak untuk tiap pernyataan.

4.5.2.1 Analisis Deskriptif Dimensi Kuantitas

Dimensi pertama dari variabel kinerja adalah dimensi kuantitas. Pada dimensi ini, terdapat tiga indikator pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi kuantitas ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.29

Nilai Mean Dimensi Kuantitas

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Pekerjaan selesai sesuai standar	4,22	Tinggi

	waktu		
2.	Dapat melayani dengan cepat walaupun pekerjaan banyak	4,22	Tinggi
3.	Dapat melakukan pekerjaan melebihi target harian	3,65	Tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.29 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi kuantitas bernilai antara 3,65 – 4,22. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata ketiga pernyataan dari dimensi kuantitas berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat tetap menyelesaikan pekerjaan apabila pekerjaan banyak, sesuai standar waktu dan melebihi target harian. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi kuantitas ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.30

Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang ditentukan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	4	6,7
Setuju	39	65,0
Sangat Setuju	17	28,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.31 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden menjawab setuju atau sejumlah 65,0% dari total responden, 17 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 28,3%, dan 4 responden menjawab netral atau sejumlah 6,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Lingkungan pekerjaan yang menuntut karyawan SPBU COCO Pertamina MT Haryono untuk dapat bekerja sesuai dengan standar waktu yang ditentukan, agar dapat membuat pelanggan nyaman menggunakan jasa SPBU

Tabel 4.31

Apabila pekerjaan sedang banyak, saya dapat melayani dengan cepat

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	6	10,0
Setuju	35	58,3
Sangat Setuju	19	31,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.32 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden menjawab setuju atau sejumlah 58,3%, dan 19 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 31,7%, 6 responden menjawab netral atau sejumlah 10% dari total responden, Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Lokasi SPBU yang terletak di daerah yang ramai, membuat banyak konsumen BBM Pertamina yang mendatangi SPBU ini baik untuk mengisi BBM atau sekedar berbelanja di Bright. Maka, membuat karyawan lapangan untuk dapat melayani dengan cepat agar terhindar dari antrean di SPBU yang panjang

Tabel 4.32

Saya dapat melakukan pekerjaan melebihi target harian yang ditentukan perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	1,7
Netral	27	45,0
Setuju	24	40,0
Sangat Setuju	8	13,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.33 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden menjawab netral atau sejumlah 45,0%, 24 responden menjawab setuju atau sejumlah 40,0% dari total responden, 8 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 13,3% dan 1 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 1,7%. Hal

ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada netral. Setiap SPBU memiliki target penjualan yang harus dicapai setiap bulannya. Maka, responden harus dapat menjual BBM agar tercapai target yang telah ditetapkan. Namun untuk mencapai target bulanan itu karyawan lapangan memiliki target harian yang tidak semua karyawan lapangan dapat mencapainya.

4.5.2.2 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas

Dimensi kedua dari variabel kinerja adalah dimensi kualitas. Pada dimensi ini, terdapat empat indikator pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi kuantitas ditampilkan pada tabel berikut

Tabel 4.33
Nilai *Mean* Dimensi Kualitas

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Memahami standar kerja	4,02	Tinggi
2.	Mengikuti standar kerja	4,03	Tinggi
3.	Hasil pekerjaan sesuai standar	3,85	Tinggi
4.	Sudah memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan	3,87	Tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.33 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi kualitas bernilai antara 3,85 – 4,03. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata seluruh pernyataan dari dimensi kualitas berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden mampu bekerja dan menghasilkan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi kualitas ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.34

Saya memahami standar kerja yang ditetapkan perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0

Netral	5	8,3
Setuju	49	81,7
Sangat Setuju	6	10,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.35 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 49 responden menjawab setuju atau sejumlah 81,7%, 6 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 10,0%, 5 responden menjawab netral atau sejumlah 8,3% dari total responden, dan Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas maka responden harus memahami standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan yang semuanya telah tertuang dalam SOP perusahaan.

Tabel 4.35

Saya mengikuti standar kerja yang ditetapkan perusahaan dalam melakukan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	4	6,7
Setuju	50	66,6
Sangat Setuju	6	26,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.36 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 40 responden menjawab setuju atau sejumlah 66,6%, dan 11 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 26,7%, 4 responden menjawab netral atau sejumlah 6,7% dari total responden, Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dalam menjalankan pekerjaannya setiap karyawan lapangan harus mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, karyawan yang bekerja sebagai operator dalam melayani pelanggan terdapat tahapan-tahapan yang harus dilakukan. Mulai dari kendaraan masuk ke dalam lokasi SPBU, proses pengisian bahan bakar, dan sampai kendaraan tersebut meninggalkan lokasi SPBU

Tabel 4.36

Hasil pekerjaan yang saya lakukan sudah sesuai standar perusahaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	14	23,3
Setuju	41	68,3
Sangat Setuju	5	8,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012 Tabel 4.29

Pada tabel 4.37 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden menjawab setuju atau sejumlah 68,3%, dan 5 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 8,3%, 14 responden menjawab netral atau sejumlah 23,3% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Selain karyawan mengetahui standar yang ditetapkan oleh perusahaan, karyawan juga harus menerapkannya dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, sehingga pekerjaan yang dihasilkan tidak mengandung kesalahan karena sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 4.37

Saya merasa sudah memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	1,7
Netral	9	15,0
Setuju	47	78,3
Sangat Setuju	3	5,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012 Tabel 4.29

Pada tabel 4.38 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden menjawab setuju atau sejumlah 78,3%, dan 8 responden menjawab netral atau sejumlah 15%, 3 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 5% dari total responden dan 1 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 1,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada

kesetujuan. Hasil ini dikarenakan karakteristik dari responden dalam penelitian ini lebih banyak karyawan lapangan yang lebih dari 2 tahun.

4.5.2.3 Analisis Deskriptif Dimensi Pengetahuan Kerja

Dimensi ketiga dari kinerja adalah dimensi pengetahuan kerja. Nilai *Mean* dari dimensi pengetahuan kerja ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.38
Nilai *Mean* Dimensi Pengetahuan Kerja

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Memiliki keterampilan melakukan pekerjaan ini	3,78	Tinggi
2.	Menerapkan keterampilan dalam bekerja	3,73	Tinggi
3.	Menemukan solusi apabila terdapat masalah	3,70	Tinggi
4.	Mengerti dengan benar tugas yang dilakukan	3,88	Tinggi
5.	Pernah bekerja di bidang ini sebelumnya	3,08	Tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.38 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi pengetahuan kerja bernilai antara 3,08 – 3,88. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata seluruh pernyataan dari dimensi pengetahuan kerja berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan yang responden lakukan. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi pengetahuan kerja ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.39

Saya memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan ini

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	13	21,7
Setuju	47	78,3
Sangat Setuju	0	0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.40 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden menjawab setuju atau sejumlah 78,3%, dan 9 responden menjawab netral atau sejumlah 15%, 3 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 5% dari total responden dan 1 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 1,7% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Pengetahuan mengenai pekerjaan seperti apa yang harus dikerjakan, bagaimana melayani pelanggan, produk apa yang ditawarkan, bagaimana mencari solusi apabila menemukan masalah harus dimiliki oleh karyawan lapangan.

Tabel 4.40

Saya menerapkan keterampilan yang saya miliki dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	16	26,7
Setuju	44	73,3
Sangat Setuju	0	0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.41 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden menjawab setuju atau sejumlah 73,3%, dan 16 responden menjawab netral atau sejumlah 26,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Selain karyawan harus memiliki keterampilan atau pengetahuan dalam bekerja, karyawan juga harus menerapkannya dalam

menjalankan pekerjaannya. Keterampilan ini dapat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan setiap harinya sebagai usaha untuk mencapai target SPBU.

Tabel 4.41

Saya dapat menemukan solusi apabila terdapat masalah dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari dengan pengetahuan yang dimiliki

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	19	31,7
Setuju	40	66,7
Sangat Setuju	1	1,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.42 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 40 responden menjawab setuju atau sejumlah 66,7%, dan 19 responden menjawab netral atau sejumlah 31,7%, 1 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 1,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan lapangan mengenai pekerjaannya, sangat membantu karyawan dalam menemukan pemecahan suatu permasalahan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.

Tabel 4.42

Saya mengerti dengan benar tugas yang harus saya lakukan dalam pekerjaan ini

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	11	18,3
Setuju	45	75,0
Sangat Setuju	4	6,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.43 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden menjawab setuju atau sejumlah 75,0%, dan 11 responden menjawab netral atau

sejumlah 18,3%, 4 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 6,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Karyawan yang mengerti dengan benar bagaimana tugas selayaknya dilakukan. Kelayakan tugas ini dilihat dari bagaimanannya karyawan tersebut melakukan tugasnya sesuai SOP.

Tabel 4.43

Saya pernah bekerja di bidang ini sebelumnya

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	13	21,7
Tidak setuju	7	11,7
Netral	12	20,0
Setuju	18	30,0
Sangat Setuju	10	16,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.44 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden menjawab setuju atau sejumlah 30%, 13 responden menjawab sangat tidak setuju, 12 responden menjawab netral atau sejumlah 20%, 10 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 16,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada sangat tidak setuju. Karyawan pada SPBU ini sebelumnya belum pernah bekerja pada bidang ini sebelumnya

4.5.2.4 Analisis Deskriptif Dimensi Kerja Sama

Dimensi keempat dari kinerja adalah dimensi kerja sama. Dari dimensi kerja sama ini terdapat enam pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi kerja sama ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.44

Nilai *Mean* Dimensi Kerja Sama

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Senang mebantu konsumen yang membutuhkan bantuan	4,32	Sangat tinggi

2.	Bersedia membantu rekan kerja yang sibuk	3,88	Tinggi
3.	Bersedia membantu karyawan baru	4,12	Tinggi
4.	Bersedia membantu atasan	3,43	Tinggi
5.	Senang bekerja dalam tim	4,05	Tinggi
6.	Penting untuk membangun tim kerja yang baik	4,35	Sangat tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.44 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi kerja sama bernilai antara 3,88 – 4,35. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata pernyataan kedua sampai kelima berada pada kategori tinggi. Sedangkan pernyataan pertama dan keenam berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden mau bekerja sama dalam melakukan pekerjaan. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi kerja sama ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.45

Saya senang membantu konsumen yang membutuhkan bantuan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	3	5
Setuju	35	58,3
Sangat Setuju	22	36,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.46 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden menjawab setuju atau sejumlah 58,3% dari total responden, 22 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 36,7%, dan 3 responden menjawab netral atau sejumlah 5%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Apabila karyawan ramah dalam melayani pelanggan, maka menunjukkan bahwa karyawan tersebut menunjukkan sikap

bekerja sama terhadap pelanggan. Sikap bekerja sama yang dapat ditunjukkan contohnya menjelaskan produk-produk yang dimiliki apabila pelanggan tidak begitu paham perbedaannya, dan membantu pelanggan untuk memilih produk yang sesuai.

Tabel 4.46

Saya bersedia membantu rekan kerja yang sibuk

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	12	20
Setuju	43	71,7
Sangat Setuju	5	8,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.47 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden menjawab setuju atau sejumlah 71.7% dari total responden, 12 responden menjawab netral atau sejumlah 20%, dan 5 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 8,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. SPBU MT Haryono merupakan salah satu SPBU yang ramai pengunjung. Maka, tidak jarang operator SPBU kewalahan dalam melayani pelanggan. Untuk mengatasinya operator dituntut untuk membantu operator lain untuk melayani pelanggan.

Tabel 4.47

Saya bersedia membantu karyawan baru dalam melaksanakan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	5	8,3
Setuju	43	71,7
Sangat Setuju	12	20,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.48 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden menjawab setuju atau sejumlah 71,7% dari total responden, 12 responden

menjawab sangat setuju atau sejumlah 20%, dan 5 responden menjawab netral atau sejumlah 8,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Biasanya, karyawan baru akan menemukan kesulitan dalam menjalankan tugasnya. Untuk melancarkan kegiatan di SPBU dan meminimalisir terjadinya kesalahan, karyawan yang lebih senior membantu karyawan baru dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 4.48

Saya bersedia membantu pekerjaan atasan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	1,7
Netral	33	55,0
Setuju	26	43,4
Sangat Setuju	0	0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.49 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 33 responden menjawab netral atau sejumlah 55,0% dari total responden, 26 responden menjawab setuju atau sejumlah 43,3%, dan 1 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 1,7%. Responden cenderung bersifat setuju pada pernyataan ini. Hal ini dikarenakan keadaan di lapangan yang ramai, sehingga karyawan lebih diprioritaskan untuk membantu sesama rekan kerja dalam melayani pelanggan.

Tabel 4.49

Saya senang bekerja dalam tim

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	8	13,3
Setuju	41	68,3
Sangat Setuju	11	18,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.50 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden menjawab setuju atau sejumlah 68,3% dari total responden, 11 responden

menjawab sangat setuju atau sejumlah 18,3%, dan 8 responden menjawab netral atau sejumlah 13,3%. Responden cenderung bersifat setuju pada pernyataan ini. Hal ini dikarenakan pekerjaan lapangan di SPBU bersifat tim, maka diharapkan para karyawan lapangan SPBU harus dapat bekerja sama satu sama lain untuk mencapai target penjualan.

Tabel 4.50

Bagi saya membangun sebuah tim kerja yang baik adalah penting

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	1	1,7
Setuju	37	61,7
Sangat Setuju	22	36,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.51 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 37 responden menjawab setuju atau sejumlah 61,7% dari total responden, 22 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 36,7%, dan 1 responden menjawab netral atau sejumlah 1,7%. Responden cenderung bersifat setuju pada pernyataan ini. Tim kerja yang baik dalam menjalankan tugas sebagai karyawan lapangan sangat diperlukan. Selain untuk mencapai target perusahaan dengan adanya tim kerja yang baik dapat menciptakan rasa kekeluargaan di lingkungan kerja.

4.5.2.5 Analisis Frekuensi Dimensi Dapat diandalkan

Dimensi kelima dari kinerja adalah dimensi dapat diandalkan. Dari dimensi dapat diandalkan ini terdapat enam pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi dapat diandalkan ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.51

Nilai Mean Dimensi Dapat Diandalkan

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Selalu menyelesaikan pekerjaan	4,20	Tinggi

2.	Memberi kabar apabila tidak hadir	4,03	Tinggi
3.	Tidak pernah menunda pekerjaan	4,13	Tinggi
4.	Memberi kabar apabila datang terlambat	4,03	Tinggi
5.	Sering diberi kepercayaan oleh atasan	3,55	Tinggi
6.	Selalu hadir tepat waktu	4,08	Tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.51 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi dapat diandalkan bernilai antara 3,55 – 4,20. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan pada dimensi dapat diandalkan berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat diandalkan di pekerjaannya, baik itu dalam hal kehadiran ataupun dalam hal menyelesaikan pekerjaan. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi dapat diandalkan ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.52

Saya selalu menyelesaikan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	2	3,3
Setuju	44	73,3
Sangat Setuju	14	23,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.53 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden menjawab setuju atau sejumlah 73,3% dari total responden, 14 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 23,3%, dan 2 responden menjawab netral atau sejumlah 3,3%. Responden cenderung setuju pada pernyataan ini. Responden merasa tugas yang dibebankan pada dirinya adalah tanggung jawab

yang harus diselesaikan, karena dari tugas tersebut akan menyangkut pada kepentingan orang banyak.

Tabel 4.53

Saya selalu memberi kabar apabila tidak hadir

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	2	3,3
Tidak setuju	0	0
Netral	5	8,3
Setuju	40	66,7
Sangat Setuju	13	21,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.54 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 40 responden menjawab setuju atau sejumlah 66,7% dari total responden, 13 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 21,7%, dan 5 responden menjawab netral atau sejumlah 8,3% dan 2 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 3,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Apabila karyawan tidak hadir di tempat kerja karyawan tersebut memberi kabar kepada atasan, untuk menghindari kesalah pahaman.

Tabel 4.54

Saya tidak pernah menunda-nunda pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	7	11,7
Setuju	38	63,3
Sangat Setuju	15	25,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.55 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 38 responden menjawab setuju atau sejumlah 63,3% dari total responden, 15 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 25%, dan 7 responden menjawab netral atau sejumlah 11,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Pekerjaan yang merupakan suatu

kewajiban bagi karyawan sudah seharusnya dikerjakan saat itu juga untuk mneghindari penumpukan pada pekerjaan.

Tabel 4.55

Saya selalu memberi kabar apabila datang terlambat

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	6	10,0
Setuju	46	76,7
Sangat Setuju	8	13,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.56 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 46 responden menjawab setuju atau sejumlah 76,7% dari total responden, 8 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 13,3%, dan 6 responden menjawab netral atau sejumlah 10%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Kondisi kota Jakarta yang macet tidak akan menutup kemungkinan membuat responden datang terlambat di tempat kerja. Untuk itu kabar dari seorang karyawan apabila datang terlambat sangat penting, untuk memastikan apakah karyawan tersebut dapat hadir atau tidak di tempat kerja.

Tabel 4.56

Atasan sering memberikan kepercayaan terhadap saya

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	30	50,0
Setuju	27	45,0
Sangat Setuju	3	5,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.57 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden menjawab netral atau sejumlah 50% dari total responden, 27 responden menjawab setuju atau sejumlah 45%, dan 3 responden menjawab sangat setuju atau

sejumlah 5%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden cenderung netral. Tidak begitu banyak karyawan yang diberikan kepercayaan akan suatu pekerjaan oleh atasannya. Kecuali karyawan yang telah bekerja dalam waktu 1 atau 2 tahun

Tabel 4.57

Saya selalu hadir tepat waktu di tempat kerja

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	5	8,3
Setuju	45	75,0
Sangat Setuju	10	16,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.58 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden menjawab setuju atau sejumlah 75% dari total responden, 10 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 16,7%, dan 5 responden menjawab netral atau sejumlah 8,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Sifat handal yang dapat ditunjukkan oleh karyawan adalah datang ke tempat kerja tepat waktu atau tidak terlambat. Dengan hadir tepat dapat terlihat sikap karyawan tersebut bahwa karyawan siap untuk menjalankan tugasnya di hari itu.

4.5.2.6 Analisis Deskriptif Dimensi Inisiatif

Dimensi keenam dari kinerja adalah dimensi inisiatif. Dari dimensi dapat diandalkan ini terdapat lima pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi inisiatif ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.58

Nilai Mean Dimensi Inisiatif

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Selalu melakukan pekerjaan tanpa disuruh	3,75	Tinggi

2.	Membantu rekan kerja yang sibuk tanpa disuruh	3,70	Tinggi
3.	Membantu atasan tanpa disuruh	3,53	Tinggi
4.	mengemukakan pendapat saya apabila diperlukan	4,13	Tinggi
5.	Dapat menemukan jalan keluar apabila terdapat masalah	3,73	Tinggi
6.	Mau membantu pekerjaan lain apabila tidak sibuk	3,93	Tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.58 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi inisiatif bernilai antara 3,53 – 4,13. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan pada dimensi inisiatif berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki inisiatif di tempat kerja. Inisiatif yang dapat diberikan yaitu memberikan ide bila diperlukan, membantu sesama, dan melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi inisiatif ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.59

Saya selalu melakukan pekerjaan tanpa disuruh

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	17	28,3
Setuju	41	68,3
Sangat Setuju	2	3,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.60 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden menjawab setuju atau sejumlah 68,3% dari total responden, 17 responden menjawab netral atau sejumlah 28,3%, dan 2 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 3,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Untuk dapat mencapai suatu tujuan

organisasi, dibutuhkan karyawan yang berinisiatif tinggi dalam menjalankan pekerjaannya. Maka karyawan SPBU harus melakukan pekerjaan yang merupakan kewajibannya tanpa menunggu komando atau perintah atasan.

Tabel 4.60

Saya selalu membantu rekan kerja yang sibuk tanpa disuruh

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	20	33,3
Setuju	38	63,3
Sangat Setuju	2	3,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.61 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 38 responden menjawab setuju atau sejumlah 63,3% dari total responden, 20 responden menjawab netral atau sejumlah 43,3%, dan 2 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 3,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Lokaso SPBU yang ramai pengunjung membuat operator SPBU harus memiliki inisatif untuk membantu operator lain apabil terjadi antrean.

Tabel 4.61

Saya selalu membantu atasan tanpa disuruh

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	30	50,0
Setuju	28	46,7
Sangat Setuju	2	3,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.62 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden menjawab setuju atau sejumlah 50% dari total responden, 28 responden menjawab netral atau sejumlah 46,7% dan 2 responden menjawab sangat setuju atau

berjumlah 3,3%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada netral.

Tabel 4.62

Saya mengemukakan pendapat saya apabila diperlukan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	4	6,7
Setuju	44	73,3
Sangat Setuju	12	20,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.63 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden menjawab setuju atau sejumlah 73,3% dari total responden, 12 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 20% dan 4 responden menjawab netral atau berjumlah 6,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Pendapat yang diperlukan sangat penting bagi kelangsungan hidup SPBU COCO Pertamina.

Tabel 4.63

Apabila mendapat suatu masalah saya dapat menemukan jalan keluar

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	1,7
Netral	16	26,7
Setuju	41	68,3
Sangat Setuju	2	3,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.64 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden menjawab setuju atau sejumlah 68,3% dari total responden, 16 responden menjawab sangat netral atau sejumlah 26,7%, 2 responden menjawab sangat setuju atau berjumlah 3,3% dan 1 responden menjawab tidak setuju atau

berjumlah 1,7% . Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dalam menjalankan pekerjaannya tidak jarang karyawan akan mendapat permasalahan terkait dengan pekerjaannya. Diharapkan karyawan tersebut memiliki inisiatif terhadap jalan keluar dari masalah tersebut agar pekerjaan dapat berlangsung dengan lancar.

Tabel 4.64

Apabila tidak sibuk, saya mau membantu mengerjakan pekerjaan yang bukan pekerjaan saya

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	8	13,3
Setuju	48	80,0
Sangat Setuju	4	6,7
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.65 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 48 responden menjawab setuju atau sejumlah 80% dari total responden, 8 responden menjawab netral atau sejumlah 13,3%, 4 responden menjawab sangat setuju atau berjumlah 6,7% Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Responden memiliki inisiatif untuk membantu pekerjaan orang lain apabila pekerjaan responden tersebut sudah selesai.

4.5.2.7 Analisis Deskriptif Dimensi Sikap

Dimensi terakhir dari kinerja dalam penelitian ini adalah dimensi sikap. Dari dimensi sikap ini terdapat lima pernyataan. Nilai *Mean* dari dimensi sikap ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.65

Nilai Mean Dimensi Sikap

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Menjunjung tinggi kejujuran dalam bekerja	4,18	Tinggi

2.	Tidak pernah berbuat curang dalam bekerja	4,12	Tinggi
3.	Selalu ramah dalam melayani pelanggan	4,40	Sangat tinggi
4.	Pelanggan layak mendapat pelayanan yang baik	4,38	Sangat tinggi
5.	Dapat menemukan jalan keluar apabila terdapat masalah	4,27	Sangat tinggi
6.	Memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan	4,37	Sangat tinggi

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Dari tabel 4.65 diatas, penilaian responden mengenai seluruh indikator dari dimensi sikap memiliki nilai mean antara 4,12 – 4,38. Maka, berdasarkan kategori nilai rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan pada dimensi sikap berada pada kategori sangat tinggi untuk pernyataan ketiga sampai keenam, dan memiliki nilai tinggi untuk pernyataan satu dan dua. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki sikap yang baik di tempat kerja dalam melakukan pekerjaannya. Distribusi frekuensi jawaban responden untuk dimensi inisiatif ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.66

Saya selalu menjunjung tinggi kejujuran dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	4	6,7
Setuju	41	68,3
Sangat Setuju	15	25,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.54 di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden menjawab setuju atau sejumlah 68,3% dari total responden, 15 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 25,0% dan 4 responden netral atau sejumlah 6,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini

mengarah pada kesetujuan. Karyawan yang baik adalah karyawan yang jujur, karena ketidak jujuran dapat membawa organisasi kepada kerugian. Contoh kejujuran yang dapat ditunjukkan adalah, operator yang tidak memainkan selang dispenser saat pengisian bahan bakar, agar jumlah yang dikeluarkan sesuai dengan jumlah yang dibayarkan oleh pelanggan.

Tabel 4.67

Saya tidak pernah berbuat curang dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	6	10,7
Setuju	41	68,3
Sangat Setuju	13	21,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.55 di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden menjawab setuju atau sejumlah 68,3% dari total responden, 13 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 21,0% dan 6 responden netral atau sejumlah 10,7%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Kecurangan kerap sekali terjadi dalam bisnis SPBU yang dapat merugikan pelanggan ataupun SPBU itu sendiri. Karyawan lapangan SPBU COCO menghindari kecurangan tersebut agar terhindar dari kerugian yang dapat diderita oleh kedua belah pihak.

Tabel 4.68

Saya selalu ramah dalam melayani pelanggan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	0	0
Setuju	36	60
Sangat Setuju	24	40
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.56 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 36 responden menjawab setuju atau sejumlah 60% dari total responden, 24 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 40%. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dalam bisnis SPBU terdapat jasa yang diberikan. Jasa pelayanan in diberikan oleh operator. Maka operator diharapkan dapat melayani pelanggan dengan ramah. Agar pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa SPBU Pertamina.

Tabel 4.69

Bagi saya pelanggan layak mendapatkan pelayanan yang baik

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	1	1,7
Setuju	35	58,3
Sangat Setuju	24	40,0
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.57 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 35 responden menjawab setuju atau sejumlah 58,3% dari total responden, 24 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 40%. Dan 1 responden menjawab netral atau berjumlah 1,7% Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dengan uang yang dikeluarkan oleh pelanggan yang datang untuk menikmati jasa SPBU, responden merasa bahwa pelanggan tersebut berhak untuk mendapatkan layanan jasa yang terbaik.

Tabel 4.70

Saya tidak pernah meninggalkan kewajiban saya dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	1	1,7
Setuju	42	70,0
Sangat Setuju	17	28,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.58 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 42 responden menjawab setuju atau sejumlah 70,0% dari total responden, 17 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 28,3% dan 1 responden menjawab tidak setuju atau sejumlah 1,7% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Dalam menjalankan perannya sebagai karyawan lapangan, karyawan tidak dapat meninggalkan kewajiban yang harus dilakukan. Contohnya seperti mematuhi SOP perusahaan.

Tabel 4.71

Saya menunjukkan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Netral	1	1,7
Setuju	36	60
Sangat Setuju	23	38,3
Total	60	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2012

Pada tabel 4.59 diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 36 responden menjawab setuju atau sejumlah 60% dari total responden, 23 responden menjawab sangat setuju atau sejumlah 38,3%, dan 1 responden menjawab netral atau sekitar 1,7% dari total responden. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator ini mengarah pada kesetujuan. Karyawan yang menunjukkan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan tentu saja karyawan tersebut dapat diandalkan hasil pekerjaannya baik dari segi kualitas ataupun kuantitas. Selain itu karyawan yang bertanggung jawab tentu juga memiliki kinerja yang baik.

4.7 Analisis Regresi Variabel Komitmen Organisasional terhadap Kinerja

Pada penelitian ini, untuk melihat pengaruh variabel komitmen organisasional yang terdiri atas komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif terhadap kinerja, dilakukan uji statistika dengan metode analisis regresi linier berganda (*multiple regression*).

Hasil uji *multiple regression* yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 19,0 ditunjukkan pada tabel 4.85 di bawah ini.

Tabel 4.72
Model Summary Komitmen Organisasional terhadap Kinerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,620 ^a	,385	,352	6,416

a. Predictors: (Constant), Komitmen Normatif, Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 19,0

Dari tabel di atas dapat disimpulkan beberapa hal dengan melihat nilai R dan R *square*. Nilai R menunjukkan angka 0,620. Angka 0,620 menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen organisasional yang terdiri atas afektif, berkelanjutan dan normatif dengan kinerja adalah kuat menuju sangat kuat. Nilai R *square* yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan angka 0,385 atau 38,5%. Berarti hanya 38,5% variasi kinerja dapat dipengaruhi oleh variabel komitmen organisasional yang terdiri atas afektif, berkelanjutan dan normatif. Sedangkan sisanya, 61,5% dijelaskan oleh faktor –faktor lain di luar variabel komitmen organisasional yang terdiri atas afektif, berkelanjutan dan normatif. Nilai R Square berkisar pada angka 0-1, yang berarti semakin mendekati 0 semakin lemah pengaruh variabel komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif terhadap kinerja. Nilai R square 0,385 mendekati angka 0 menunjukkan bahwa komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif tidak memberikan pengaruh yang kuat terhadap kinerja.

Analisis berikutnya adalah analisis tabel Anova yang ditampilkan pada tabel 4.86 di bawah ini.

Tabel 4.73
Anova Komitmen Organisasional terhadap Kinerja

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1442,371	3	480,790	11,680	,000 ^a
	Residual	2305,229	56	41,165		
	Total	3747,600	59			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Normatif, Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 19,0

Dari uji Anova atau F test, didapatkan F hitung sebesar 11,680, sedangkan F tabel 4,01 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sementara itu, tingkat signifikansi yang ditentukan peneliti adalah 0,05. F hitung lebih besar daripada F tabel ($11,680 > 4,01$) dan tingkat signifikansi hitung lebih kecil daripada tingkat signifikansi yang ditentukan oleh peneliti ($0,000 < 0,005$), maka model regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengukur tingkat kinerja dalam penelitian ini.

Selanjutnya, pengujian secara simultan variabel komitmen organisasional yang terdiri dari komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif diperoleh nilai F hitung $>$ F tabel, dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan. Maka, komitmen organisasional yang terdiri atas afektif, berkelanjutan dan normatif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Selanjutnya, ditampilkan pada tabel dibawah ini koefisien regresi variabel independen dalam penelitian.

Tabel 4.74
Coefficient Komitmen Organisasional terhadap Kinerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	102,505	9,859		10,397	,000
Komitmen Afektif	,819	,302	,286	2,716	,009
Komitmen Berkelanjutan	,950	,234	,472	4,061	,000
Komitmen Normatif	,388	,364	,124	1,067	,291

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 19,0

Dari nilai-nilai dalam tabel 4.87 di atas, dapat diuraikan hal-hal berikut. Konstanta 102,505 yang berarti, meskipun tanpa adanya variabel independen komitmen organisasional yang terdiri atas komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif, nilai kinerja adalah 102,505. Koefisien regresi komitmen afektif 0,819 artinya setiap penambahan 1 unit komitmen afektif, kinerja akan meningkat sebesar 0,819 (karena koefisien bertanda positif). Koefisien yang bertanda positif menunjukkan hubungan antar variabel yang berbanding lurus, yang berarti kenaikan komitmen afektif akan mengakibatkan kenaikan kinerja pula. Koefisien regresi komitmen berkelanjutan 0,950 artinya setiap penambahan 1 unit komitmen berkelanjutan, kinerja akan meningkat sebesar 0,950 (karena koefisien bertanda positif). Koefisien yang bertanda positif menunjukkan hubungan antar variabel yang berbanding lurus, yang berarti kenaikan komitmen berkelanjutan akan mengakibatkan kenaikan kinerja pula. Koefisien regresi komitmen normatif 0,388 artinya setiap penambahan 1 unit komitmen berkelanjutan, kinerja akan meningkat sebesar 0,388 (karena koefisien bertanda positif). Koefisien yang bertanda positif menunjukkan hubungan antar variabel yang berbanding lurus, yang berarti kenaikan komitmen normatif akan mengakibatkan kenaikan kinerja pula.

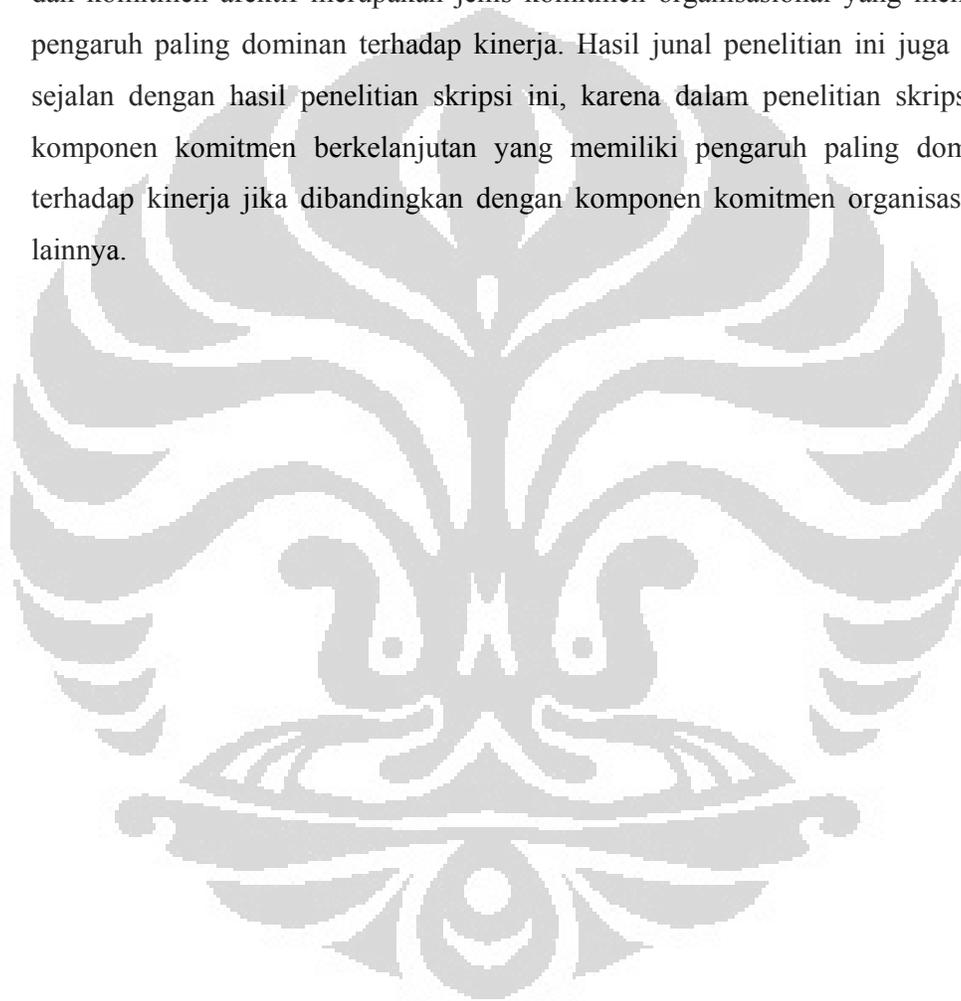
Berdasarkan tabel 4.87 di atas, hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi komitmen afektif sebesar 0,009. Nilai sig lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan peneliti ($0,009 < 0,05$). Sedangkan nilai t hitung pada tabel di atas adalah 2,716, dan nilai t tabelnya adalah 2,00. Maka, $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

(2,716 > 2,00). Maka, pengaruh variabel komitmen organisasional dimensi komitmen afektif, menunjukkan hasil yang positif signifikan dengan nilai $t_{hitung} = 2,716 > t_{tabel} = 2,00$ dan taraf signifikan sebesar 0.009 (0.9%). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sama halnya dengan komitmen organisasional dimensi komitmen berkelanjutan, hasil analisis menunjukkan signifikansi komitmen berkelanjutan sebesar 0,000. Lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan peneliti ($0,000 < 0,05$). Nilai t hitung pada tabel di atas adalah 4,061 dengan nilai t tabel 2,00. Maka t hitung > t tabel ($4,061 > 2,00$). Jadi, dapat disimpulkan pengaruh variabel komitmen organisasional dimensi komitmen berkelanjutan, menunjukkan hasil yang positif signifikan dengan nilai $t_{hitung} = 4,061 > t_{tabel} = 2,00$ dan taraf signifikan sebesar 0,000. Selanjutnya, pada tabel tersebut ditampilkan hasil uji statistik untuk variabel komitmen organisasional dimensi komitmen normatif. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi komitmen normatif sebesar 0,291, nilai ini lebih besar dari signifikansi yang ditetapkan ($0,291 > 0,05$). Nilai t hitung pada tabel adalah 1,067. Maka, t hitung < t tabel ($1,067 < 2,00$). Jadi dapat disimpulkan pengaruh variabel komitmen organisasional dimensi komitmen normatif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan tabel 4.87 dapat dilihat bahwa nilai *beta* pada standardized coefficient adalah sebesar 0,950 yang merupakan petunjuk untuk melihat jenis komitmen organisasional mana yang paling dominan, nilai tertinggi dimiliki oleh variabel komitmen berkelanjutan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Muhammad Riaz Khan, dkk (2010) yang merupakan salah satu jurnal rujukan dari penelitian skripsi ini, menyatakan bahwa komitmen organisasional (afektif, berkelanjutan dan normatif) memiliki pengaruh terhadap kinerja, namun komitmen normatif memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja. Dalam penelitian ini, komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja, namun komitmen normatif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Selanjutnya, penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dian Sulianti L. K Tobing yang juga merupakan jurnal rujukan, hasil penelitian dari jurnal ini menyebutkan

bahwa ketiga jenis komitmen baik itu afektif, berkelanjutan dan normatif memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, namun hasil temuan penelitian skripsi ini, komitmen normatif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Selanjutnya, jurnal terakhir yang dijadikan rujukan penelitian skripsi ini adalah jurnal penelitian dari Muhammad Usman Qaisar, dkk (2012) hasil ini menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja, dan komitmen afektif merupakan jenis komitmen organisasional yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja. Hasil jurnal penelitian ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian skripsi ini, karena dalam penelitian skripsi ini komponen komitmen berkelanjutan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja jika dibandingkan dengan komponen komitmen organisasional lainnya.



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja. Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Komitmen organisasional yang terdiri atas komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.
2. Secara *partial* komitmen afektif komitmen berkelanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan komitmen normatif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.
3. Komitmen berkelanjutan yang merupakan salah satu jenis dari variabel komitmen organisasional memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan lapangan SPBU COCO Pertamina MT Haryono.

5.2 Saran

Kepala SPBU COCO Pertamina MT Haryono, dalam menumbuhkan komitmen yang nantinya akan meningkatkan kinerja karyawan lapangan, perlu menciptakan suatu suasana atau kondisi kerja yang dapat memenuhi harapan operator SPBU, memberikan perlindungan terhadap kecelakaan kerja, dan asuransi kesehatan. Peningkatan terhadap kondisi kerja ini dilakukan agar dapat menyenangkan karyawan sehingga karyawan lapangan merasa senang dengan pekerjaan yang didapat serta fasilitas lainnya yang mendukung kegiatan kerja. Sehingga, karyawan lapangan dapat bekerja dengan semangat, produktif, dan menampilkan kinerja yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

As'ad Moh.(1991). *Kepemimpinan Efektif dalam Perusahaan*. Yogyakarta : Liberty.

Bernardin, John H., & Russel, Joyce (1993). *Human Resources Management: an Exprerimental Approach*. Singapura: Mc Graw-Hill.Inc.

Baron, R.A. & jerald Greenberg. (2000). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing Human Side of Work*. (7th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

Creswell, John W. (2010). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*, Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Davis, Keith & John W Newstorm. *Human Behavior at Work*. (8th Ed). San Fransisco : McGraw Hill, Inc.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Gomes, Faustino, Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan penerbit Diponegoro.

Greenberg,J (1996). *Managing Behavior in Organizations: Science in Service to Practice*. NY: Prentice Hall.

Hair, Joseph P, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Prentice Hall

Luthans, Fred. (2002). *Organizational behavior* (9th. ed), New York: McGraw-Hill.

- Mathis, Robert, L & John H. Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Buku 1*. (Jimmy Sadell & Bayu Prawira Hie, Penerjemah) Jakarta : Salemba Empat.
- Mc Cormick, EJ & Tiffin. (1979), *Industrial Psychology*. New Delhi: Prentice Hall.
- Mowday, R., Porter, L, Steers, R. (1982). *Organizational Linkage: The Psychology of Commitment, Abstein, and Turn Over*. New York : Academic Press.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ridwan, *Dasar-dasar Statistika*. (2003) Bandung: CV. Alfabeta
- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku organisasi: konsep, kontroversi, aplikasi* (Hadyana Pujaatmaka, Penerjemah). Jakarta: Prenhallindo,.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business*. (Kwan Men Yon, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat.
- Steers R, M. *Efektifitas Organisasi, suatu pelaku*. (1985), Jakarta : Erlangga,
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (edisi kedua). Jakarta: Rajawali Pers.
- Widarjono, Agus. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN

Jurnal :

- Allen, N.J & Meyer, J.P. (1990). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization*. *Journal of Occupational Psychology*. Vol.63. No.1, 1-18.
- Qaisar, Muhammad, et al. (2012). *Exploring Effects of Organizational Commitment on Employee Performance: Implications for Human*

Resource Strategy. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research of Business. Vol. 3. No. 11.

Olugbenga, Jelil, Dr. *Organizational Commitment as a Predictor of Job Performance among Faculty: Implications for Development of Agricultural Technology in Nigeria. Journal Department of Agricultural Extension and Rural Development* 10. Vol. No.3.

Samad, Sarminah. (2011). *The Effects of Job Satisfaction on Organizational Commitment and Job Performance Relationship: A Case of Managers in Malaysia's Manufacturing Companies. European Journal of Social Sciences*, Volume 18, Number 4.

Shaw, Jason D, et al. (2003). *Organizational Commitment and Performance among Guest Worker and Citizens of an Arab Country. Journal of Business Research*.

Sulianti, Diana. *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Jember*.

Teresia, Natalia & Suyasa, Y.S, Tommy P. (2004) *Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Call Centre di PT. X. Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, Volume 10, No2, 154-169.

No: (disi peneliti)

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian yang tengah kami lakukan yang berjudul “PENGARUH ANTARA KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA”, kami memohon Anda dapat meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban jujur yang Anda berikan sangat berguna bagi penelitian yang sedang dilakukan.

Atas perhatian Anda yang telah berkenan mengisi kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Mei 2012

Peneliti

Yetta Tri Nydia

Petunjuk Pengisian,

Bagian I

Pertanyaan pada bagian I merupakan pertanyaan yang berhubungan dengan identitas responden. Berilah tanda cek pada kotak yang sesuai dengan pilihan Anda.

Usia :

- Lama Bekerja :
- (1) Kurang dari 1 tahun
 - (2) 1 tahun – 2 tahun
 - (3) Lebih dari 2 tahun

- Pendidikan :
- (1) SMA
 - (2) D1
 - (3) D3

- Jenis kelamin :
- (1) Laki-laki
 - (2) Perempuan

Bagian II

Berikut ini akan diajukan sejumlah pernyataan. Baca dan pahami baik-baik.

Pada setiap pernyataan berilah tanda \surd tepat pada kolom yang tersedia () sesuai dengan penilaian Anda pada setiap pernyataan dengan pilihan sebagai berikut:

- 1** : **Sangat Tidak Setuju**, apabila bapak/ibu/saudara merasa sangat tidak sesuai dengan pernyataan tersebut
- 2** : **Tidak Setuju**, apabila bapak/ibu/saudara merasa tidak sesuai dengan pernyataan tersebut
- 3** : **Netral**, apabila bapak/ibu/saudara merasa ragu-ragu dengan pernyataan tersebut
- 4** : **Setuju**, apabila bapak/ibu/saudara merasa sesuai dengan pernyataan tersebut
- 5** : **Sangat Setuju**, apabila bapak/ibu/saudara merasa sangat sesuai dengan pernyataan tersebut

Apabila bapak/ibu ingin mengganti jawaban, cukup beri tanda (=) pada jawaban sebelumnya. Contoh :

1	2	3	4	5
X				X

"SELAMAT MENGERJAKAN"

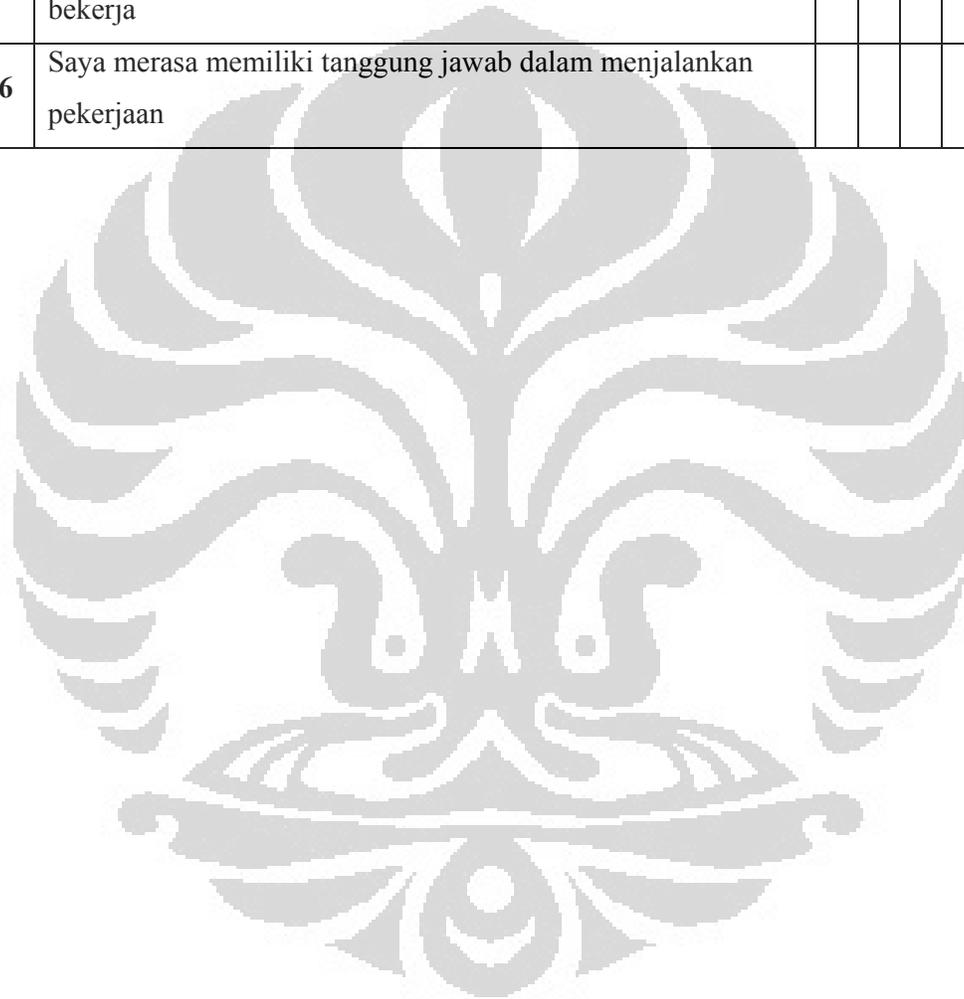
Komitmen Organisasional						
NO	Komitmen Afektif (Affective Commitment)	1	2	3	4	5
1	Saya merasa senang menghabiskan karier saya dalam perusahaan ini					
2	Saya senang membicarakan tempat kerja saya pada orang lain					
3	Saya merasa masalah yang dialami perusahaan adalah masalah saya juga					
4	Saya merasa “bagian dari keluarga” dalam perusahaan					
5	Saya merasa terdapat kelekatan emosional antara saya dan organisasi					
6	Perusahaan ini sangat berarti bagi saya					
Komitmen Berkelanjutan (Continuance Commitment)		1	2	3	4	5
7	Sangat sulit bagi saya untuk meninggalkan perusahaan saat ini meskipun saya ingin					
8	Hidup saya akan terganggu jika meninggalkan perusahaan					
9	Saat ini, tetap bekerja pada perusahaan adalah suatu keharusan daripada keinginan saya					
10	Saya merasa hanya memiliki sedikit alasan untuk meninggalkan perusahaan					
11	Salah satu akibat buruk meninggalkan perusahaan adalah langkanya alternatif tempat kerja lain yang tersedia					
12	Saya belum menemukan pekerjaan lain yang memberikan bayaran lebih tinggi dibanding tempat saya bekerja sekarang					
Komitmen Normatif (Normative Commitment)		1	2	3	4	5
13	Bagi saya loyalitas itu penting, maka saya memiliki kewajiban untuk tetap bekerja pada perusahaan					
14	Apabila saya mendapatkan tawaran bekerja di tempat lain, saya merasa tidak baik bagi saya jika meninggalkan perusahaan					

15	Lompat dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya menurut saya tidak etis					
16	Saya selalu diajarkan untuk tetap setia pada satu perusahaan					

Kinerja						
NO	Quantity of Work (Kuantitas)	1	2	3	4	5
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar waktu yang ditentukan					
2	Apabila pekerjaan sedang banyak, saya tetap dapat melayani dengan cepat					
3	Saya dapat melakukan pekerjaan melebihi target harian yang ditentukan perusahaan					
Quality of Work (Kualitas)		1	2	3	4	5
4	Saya memahami standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan					
5	Saya mengikuti standar kerja yang ditetapkan perusahaan dalam melakukan pekerjaan					
6	Hasil pekerjaan yang saya lakukan sudah sesuai standar perusahaan					
7	Saya merasa sudah memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan					
Job Knowledge (Pengetahuan Kerja)		1	2	3	4	5
8	Saya memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan ini					
9	Saya menerapkan keterampilan yang saya miliki dalam bekerja					
10	Saya dapat menemukan solusi apabila terdapat masalah dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari dengan pengetahuan yang dimiliki					

11	Saya mengerti dengan benar tugas yang harus saya lakukan dalam pekerjaan ini					
12	Saya pernah bekerja di bidang ini sebelumnya					
Cooperative (Kerja Sama)		1	2	3	4	5
13	Saya senang membantu konsumen yang membutuhkan bantuan					
14	Saya bersedia membantu rekan kerja yang sibuk					
15	Saya bersedia membantu karyawan baru dalam melaksanakan pekerjaan					
16	Saya bersedia membantu pekerjaan atasan					
17	Saya senang bekerja dalam tim					
18	Bagi saya membangun sebuah tim kerja yang baik adalah penting					
Dependability (Dapat diandalkan)		1	2	3	4	5
19	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan					
20	Saya selalu memberi kabar apabila tidak hadir					
21	Saya tidak pernah menunda-nunda pekerjaan					
22	Saya selalu memberi kabar apabila datang terlambat					
23	Atasan sering memberikan kepercayaan terhadap saya					
24	Saya selalu hadir tepat waktu di tempat kerja					
Initiative (Inisiatif)		1	2	3	4	5
25	Saya selalu melakukan pekerjaan tanpa disuruh					
26	Saya selalu membantu rekan kerja yang sibuk tanpa disuruh					
27	Saya selalu membantu atasan tanpa disuruh					
28	Saya mengemukakan pendapat saya apabila diperlukan					
29	Apabila mendapat suatu masalah saya dapat menemukan jalan keluar					
30	Apabila tidak sibuk saya mau membantu mengerjakan pekerjaan yang bukan pekerjaan saya					

Personal Qualities (Sikap)		1	2	3	4	5
31	Saya menjunjung tinggi kejujuran dalam bekerja					
32	Saya tidak pernah berbuat curang dalam bekerja					
33	Saya selalu ramah dalam melayani pelanggan					
34	Bagi saya pelanggan layak mendapatkan pelayanan yang baik					
35	Saya tidak pernah meninggalkan kewajiban saya dalam bekerja					
36	Saya merasa memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan					



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yetta Tri Nydia

Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 20 Agustus 1989

Alamat : Jl. Kemang Pratama Raya B6 Komplek Kemang Pratama Bekasi 17116

Email : yetta.trinydia@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal :

- SD : SD Islam Al-Azhar 6 Kemang Pratama Bekasi
- SMP : SMP Islam Al-Azhar 9 Kemang Pratama Bekasi
- SMA : SMA Negeri 4 Jakarta Pusat
- D3 : Universitas Indonesia, Depok
- S1 : Universitas Indonesia, Depok

UNIVERSITAS INDONESIA