

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH SIKAP TERHADAP PEKERJAAN, KEPUASAN
KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI UNIT BISNIS
DISTRIBUSI DAN PELAYANAN PT.PLN BATAM**



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

**MELLI HARMITA
NIM 01621794**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2012**

ABSTRAK

Pengaruh Sikap Pegawai terhadap Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan
Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Unit Bisnis Distribusi
dan Pelayanan PT. PLN Batam

Melli Harmita

Universitas Terbuka

melli_amris@yahoo.co.id

Kata kunci : sikap pegawai terhadap pekerjaan, kepuasan kerja,
komitmen organisasi dan kinerja

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sikap, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sikap berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, kepuasan pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja .

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode survey, yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung berupa opini atau pendapat dari subjek yang diteliti (reponden) dengan menjawab pertanyaan/pernyataan penelitian.

Dari hasil penelitian ini, dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain yaitu sikap pegawai terhadap pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Unit bisnis dan distribusi PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam.

ABSTRACT

Influence of employee attitude on the employment, work satisfaction and organization commitment On employee's performance at Business Unit Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam

Melli Harmita

Universitas Terbuka

melli_amris@yahoo.co.id

Key Words : employee attitude , work satisfaction, organization commitment and performance.

This research intended for the analysis of attitude influence, work satisfaction and organization commitment on the Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam. The hypothesis in this research was attitude has positive influential on employee performance, employee satisfaction has positive influential on employee performance, organization commitment has positive influential on employee performance.

The sampling method used in this research was survey method, where primer data collection technique was directly retrieved from opinion of the subject under survey (respondent) by answering the questions of the research.

From this research, some conclusions can be taken, which are: Influence of employee attitude on the employment employee has positive influential and significant on employee performance, work satisfaction has positive influence and significant on employee performance and organization commitment has positive influence and significant on the performance of employees at Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Sikap Pegawai terhadap Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Unit Bisnis dan Distribusi PT PLN BATAM adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, Desember 2012
Yang Menyatakan



MELLI HARMITA
NIM. 016121794

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Sikap terhadap Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan
Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Unit Bisnis
Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam

Penyusun TAPM : Melli Harmita
NIM : 016121794
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II,



(Dr. Lina Warlina, M.Ed)

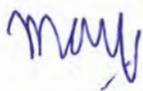
Pembimbing I,



(Dr. Chairy, MM)

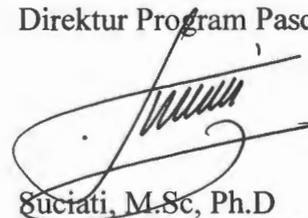
Mengetahui,

Kepala Bidang Ilmu Ekonomi,



Maya Maria, SE, MM
NIP. 19720501 199903 2 003

Direktur Program Pascasarjana,



Suciati, M.Sc, Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Melli Harmita
 NIM : 016121794
 Program Studi : Manajemen
 Judul TAPM : Pengaruh Sikap terhadap Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari : Minggu
 Tanggal : 16 Desember 2012

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :
 Suciati, M.Sc., Ph.D



Penguji Ahli :
 Dr. Adi Zakaria Afiff, MBA



Pembimbing I :
 Dr. Chairy, MM



Pembimbing II :
 Dr. Lina Warlina, M.Ed

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan tesis dengan judul PENGARUH SIKAP TERHADAP PEKERJAAN, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI UNIT BISNIS DISTRIBUSI DAN PELAYANAN PT. PLN BATAM

Penulisan tesis ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat sarjana S-2 Pascasarjana Universitas Terbuka. keberhasilan penulis menyelesaikan tesis ini adalah berkat bantuan arahan, dorongan dan perhatian dari berbagai pihak dan untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kepada :

1. Ibu **Dr. Suciati, M.Sc.,Ph.D** selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak **Dr. Chairy, MM** selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta persetujuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu **Dr. Lina Warlina, M.Ed** selaku Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan , petunjuk dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini
4. Bapak/ Ibu staf pengajar Program Pascasarjana Universitas Terbuka
5. General Manger Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam dengan segala dukungan dan kerjasamanya.

6. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada suami dan ananda tercinta yang selalu berdoa dan memberikan dorongan baik moril dalam rangka menyelesaikan studi pascasarjana ini.
7. Rekan-rekan seangkatan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis senantiasa berdoa kepada Tuhan Yang Maha Esa semoga bantuan Bapak/Ibu dan berbagai pihak diberikan balasan yang setimpal dan selalu mendapat perlindunganNya.

Dengan segala keterbatasan penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya bagi Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam dan semoga Allah SWT memberikan rahmatNya kepada kita semua. Aamiin.

Batam, Desember 2012

Penulis

Melli Harmita

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Surat Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Sikap Pegawai	10
2. Pengertian Kepuasan Kerja	15
3. Pengertian Komitmen Organisasi	22
4. Pengertian Kinerja	37

B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Berpikir	43
D. Definisi Operasional.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Desain Penelitian	48
B. Populasi dan Sampel	48
C. Instrumen Penelitian	50
D. Prosedur Pengumpulan Data	52
E. Metode Analisis Data.....	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reabilitas	54
3. Uji Asumsi Klasik.....	57
4. Uji F	58
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
6. Uji t	59
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	61
B. Analisis Kualitatif	64
C. Analisis Deskripsi Frekuensi Data	66
1. Analisis Frekuensi Variabel Sikap Pegawai Thd Pekerjaan..	67
2. Analisis Frekuensi Variabel Kepuasan Pegawai.....	69
3. Analisis Frekuensi Variabel Komitmen Organisasi	71

4. Analisis Frekuensi Variabel Kinerja	73
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas	74
2. Uji Multikolinearitas	75
3. Uji Heterokedasitas	76
E. Uji Hepotesis	77
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	78
2. Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi (R^2).....	79
3. Uji t	80
F. Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
Lampiran 1 Lembaran Kuesioner	90
Lampiran 2 Daftar Skor Jawaban Responden	93
Lampran 3 Daftar Frekuensi Masing-masing Variabel	97
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitis	102
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Unit Bisnis dan Pelayanan PT. PLN Batam	63
Gambar 4.2. Grafik Uji Normalitas Pengaruh Sikap, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai.....	75
Gambar 4.3. Grafik Scatterplot Kinerja Pegawai (Y).....	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 42
Tabel 2.2	Definisi Operasional Variabel 45
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas 54
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas 56
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 63
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 65
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Masa Kerja Pegawai 65
Tabel 4.4	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Sikap Pegawai 67
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Kerja 69
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Komitmen Organisasi .. 71
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja 73
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolonieritas 76
Tabel 4.9	Hasil Uji Simultan Variabel Sikap, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Variabel Kinerja Pegawai
Tabel 4.10	Koefisien Determinasi (R^2) 80
Tabel 4.11	Hasil Uji t 80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tenaga listrik merupakan energi yang sangat penting bagi kehidupan manusia, antara lain untuk kebutuhan industri, kegiatan komersial, kehidupan rumah tangga dan penerangan. Energi listrik sangat besar dan penting, sementara ketersediaannya energi sumber pembangkit listrik tersebut sangat terbatas, terutama yang berasal dari sumber daya yang tak bisa diperbaharui. Untuk itu perlu menjaga kelestarian sumber daya itu dengan pengoptimalkan dan pengefisienan sumber daya yang telah ada.

Di Indonesia peningkatan taraf hidup masyarakat akibat adanya keberhasilan pembangunan yang dilakukan, akan berdampak menimbulkan pula banyak perubahan dalam standar dan pola kehidupan masyarakat. Perubahan-perubahan tersebut akan selalu diikuti dengan peningkatan kebutuhan daya listrik, karena masalah ini terkait dengan perubahan pola hidup masyarakat yang mempengaruhi pola konsumsi tenaga listrik.

Sistem informasi ketenagalistrikan dengan penggunaan sumber daya manusia masih menjadi barang yang mahal untuk dijadikan sebagai alat pembangunan. Perkembangan dan kemajuan dalam bidang kelistrikan terutama dalam dekade terakhir ini cukup pesat. Salah satu diantaranya dalam bidang pengelolaan tenaga listrik mulai dari pembangkitan, transmisi, distribusi hingga pelayanan pelanggan yang utamanya ditujukan untuk memperoleh sistem yang aman, dengan mutu yang baik, tetapi dengan biaya yang efisien, efektif bermutu dan bisa diandalkan. Berarti dalam pembangkitan dan penyaluran energi harus

dilakukan secara ekonomis dan rasional. Untuk mencapai tujuan tersebut ternyata dalam pengoperasiannya banyak kendala yang harus dihadapi, antara lain karena faktor sumber daya manusia dimana dalam bekerja belum memanfaatkan waktu secara efisien, loyalitas yang masih perlu ditingkatkan dan integritas sebagian pegawai yang masih rendah. Pada perencanaan operasi sistem tenaga listrik yang baik dan akurat tentunya pengawasan selama beroperasi relatif perlu dilakukan. Perencanaan operasi itu sendiri adalah perencanaan bagaimana suatu sistem akan dioperasikan untuk jangka waktu tertentu (Marsudi, 1990).

Menurut UU No.20 Tahun 2002 sistem ketenagalistrikan terdiri dari tiga bagian utama yaitu: Pusat Pembangkitan, Saluran Transmisi dan Sistem Distribusi. Distribusi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari sistem transmisi atau dari sistem pembangkitan kepada konsumen. Pengoperasian sistem tenaga listrik adalah suatu usaha untuk mengendalikan dan mengkoordinasikan antar sistem pembangkitan, transmisi dan distribusi tenaga listrik. Untuk pengendalian operasi pada sistem tersebut, perencanaan operasi perlu dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik optimisasi agar dapat dicapai biaya operasi yang betul-betul dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam operasional ada beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya :

1. Perencanaan operasi yaitu : pemikiran bagaimana sistem tenaga listrik akan dioperasikan untuk jangka waktu tertentu. Pemikiran ini harus mencakup perkiraan dan kemampuan penyediaan daya untuk menghadapi beban. Koordinasi pemeliharaan peralatan, optimasi, keandalan serta untuk tenaga listrik.

2. Pelaksanaan dan pengendalian operasi yaitu : pelaksanaan dari rencana operasi serta pengendaliannya apabila terjadi hal-hal yang menyimpang dari rencana operasi. Tujuannya supaya sistem tenaga listrik untuk selalu tetap dalam kondisi normal. Namun jika terjadi gangguan, maka operator harus segera berusaha membawa sistem ke kondisi normal. Pada kondisi normal pembangkitan bisa diatur sedemikian rupa sehingga ongkos seminim mungkin bisa dicapai.
3. Analisis operasi yaitu : analisis atas hasil-hasil operasi untuk memberikan umpan balik bagi perencanaan operasi maupun bagi pelaksanaan dan pengendalian operasi. Analisis operasi juga diperlukan untuk memberikan saran-saran bagi pengembangan sistem serta penyempurnaan pemeliharaan instalasi.

Persoalan ketenagalistrikan merupakan persoalan tersendiri terutama yang menyangkut masalah sumber daya manusia yang merupakan aset perusahaan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia ditempatkan sebagai unsur yang sangat khusus dalam perusahaan, karena pengelolaan sumber daya manusia membutuhkan waktu yang panjang dan spesifik, mulai dari proses rekrutmen sampai kepada masa pensiun, sehingga kesalahan dalam mengelola sumber daya manusia membuat perusahaan akan mengalami kerugian yang besar.

Pentingnya sumber daya manusia terlihat atas kinerja pegawainya yang menjadi hal penting dalam organisasi. Menurut Mangkunegara (2000) kinerja adalah hasil adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh

seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mangkuprawira (2007) juga menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran yang telah ditentukan dan telah disepakati bersama. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan tujuan perusahaan akan tercapai. Berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan memperhatikan kepuasan pegawai dan memperkuat komitmen organisasi. Disamping itu, kinerja pegawai juga berhubungan dengan sikap pegawai terhadap pekerjaan. Sikap (*attitude*) di definisikan oleh Robbins & Judge (2008) sebagai pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu.

Baron (2004) mengatakan; pertama sikap berfungsi sebagai skema kerangka kerja mental yang membantu individu untuk menginterpretasi dan memproses berbagai jenis informasi. Kedua sikap memiliki fungsi harga diri (*self-esteem function*) yang membantu individu mempertahankan atau meningkatkan harga diri. Ketiga sikap berfungsi sebagai motivasi untuk menimbulkan kekaguman atau motivasi *impresi*. Jadi dapat digambarkan bahwa sikap baik langsung atau pun tidak langsung akan mempengaruhi kinerja pegawai, baik itu pengaruh positif ataupun pengaruh negatif. Sikap pegawai terhadap perusahaan yang tercermin dari kedisiplinan terhadap proses-proses pekerjaan

mendapatkan tanggapan yang positif dari berbagai pihak. Untuk itu sikap yang ditunjukkan dengan peningkatan kinerja pegawai perlu selalu menjadi dasar acuan keberhasilan perusahaan terhadap pembinaan pegawainya.

Hal lain yang menjadi acuan penelitian adalah tingkat kepuasan kerja yang merupakan faktor yang berdampak terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukan karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan cenderung memiliki kinerja yang tinggi pula. Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai secara signifikan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, dengan kondisi kerja, dengan rekan kerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan dan dengan gaji. Kepuasan kerja dari masing-masing individu pekerja berlainan, karena memang pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual dimana masing-masing individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berlainan sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada masing-masing individu tersebut (Utomo, 2002).

Definisi komitmen organisasi mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu proses pada individu (pegawai) dalam mengidentifikasikan dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi. Disamping itu, komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap organisasi. Dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan hubungan pegawai dengan perusahaan atau organisasi secara aktif. Karena pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk

memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam mendukung kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

Komitmen organisasi merupakan salah satu tingkah laku yang sering diteliti dalam organisasi. Hal ini antara lain karena organisasi membutuhkan karyawan yang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi, agar organisasi dapat bertahan dan meningkatkan jasa atau produksi yang dihasilkan. Dalam penelitian Khan *et. al.* (2010) dinyatakan bahwa komitmen organisasi menunjukkan hubungan yang positif dengan prestasi kerja karyawan. Komitmen keorganisasian (organisasi) yang menjadi bagian peningkatan produktivitas kerja para karyawan merupakan variabel yang ikut serta membentuk peningkatan kinerja perusahaan. Karena itu dalam penelitian ini menganalisis seberapa besar variabel ini mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam perusahaan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam organisasi yang berorientasi kepada profit, kinerja sumber daya manusia sangat diperlukan. Melalui kinerja, organisasi akan mengalami pertumbuhan. Hal ini juga yang diharapkan oleh Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam sebagai perusahaan penyedia jasa ketenagalistrikan di Pulau Batam dan sekitarnya. Saat ini PT. PLN Batam melayani hampir seluruh kebutuhan listrik masyarakat dan industri, dimana setiap tahunnya kebutuhan listrik semakin meningkat. Untuk itu sangat diperlukan karyawan yang memiliki keterampilan kerja, keahlian profesional, sikap dan kepribadian yang baik sehingga terciptanya kepuasan kerja dan berkomitmen organisasi yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja pegawai PT.PLN Unit Distribusi dan Pelayanan pada saat ini sebagian sudah tergolong

baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Ini terkait dengan rencana PT.PLN Pusat yang akan menjadikan PT.PLN Batam sebagai perusahaan publik dengan menjual sebagian sahamnya kemasyarakat. Disamping itu, dari segi sumber daya manusianya masih ditemukan adanya pelanggaran-pelanggaran disiplin dan kurangnya loyalitas oleh sebagian pegawai terhadap perusahaan. Kasus pelanggaran disiplin yang sering ditemukan adalah pegawai yang keluar kantor pada jam kerja untuk urusan yang tidak ada hubungan dengan tugas kantor. Ditemukan juga kasus pelanggaran disiplin berat yang dilakukan oleh pegawai dengan cara melakukan penyambungan ilegal.

Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, namun karena keterbatasan waktu dan berpedoman pada penelitian yang berjudul *Relationships between employee attitudes, customer satisfaction and departmental performance* (Adsit, London, Crom & Jones, 1996), maka penulis mencoba melihat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu, sikap pegawai terhadap pekerjaan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis berkeinginan melakukan penelitian dengan mengambil judul “ Pengaruh Sikap terhadap Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam.

B. Perumusan Masalah

Bermula dari latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Apakah ada pengaruh signifikan antara sikap pegawai terhadap pekerjaan, kepuasan pegawai dan

komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Unit Bisnis dan Distribusi Pelayanan PT PLN Batam .

Berdasarkan identifikasi perumusan masalah tersebut, maka secara detail dapat disusun suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh sikap pegawai terhadap kinerja pegawai Unit Bisnis dan Pelayanan PT. PLN Batam ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Unit Bisnis dan Pelayanan PT. PLN Batam ?
3. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Unit Bisnis dan Pelayanan PT. PLN Batam ?
4. Apakah terdapat pengaruh sikap, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Unit Bisnis dan Pelayanan PT. PLN Batam ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan pertanyaan penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh sikap pegawai terhadap kinerja pegawai PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam.
3. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam.

4. Menganalisis pengaruh sikap, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Unit Bisnis PT PLN Batam

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara akademis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi tentang pemberdayaan Sumber Daya Manusia, memperkaya kajian empiris tentang teori sikap pegawai, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.
2. Memberikan informasi dan masukan kepada pengambil kebijakan atau manajemen tentang kebutuhan apa yang dominan dan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT Pelayanan Listrik Nasional Batam.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sikap

Sikap (*attitude*) didefinisikan oleh Robbins & Judge (2008) sebagai pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu. Menurut Kotler dan Armstrong (1997) sikap adalah evaluasi perasaan dan kecendrungan dari individu terhadap suatu objek yang relatif konsisten. Sikap menempatkan orang dalam kerangka pemikiran mengenai menyukai atau tidak menyukai sesuatu, mengenai, mendekati atau menjauhinya. Menurut Muchlas (2005) sikap (*attitude*) ialah sesuatu yang kompleks, yang dapat di definisikan sebagai pernyataan-pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan, atau penilaian mengenai objek, manusia atau peristiwa-peristiwa.

Sebagian sikap terbentuk melalui proses belajar sosial yang diperoleh dari orang lain. Menurut Azwar (1995) sikap dapat di kategorikan ke dalam tiga orientasi pemikiran, yaitu: sikap yang berorientasi pada respon, sikap yang berorientasi pada kesiapan respon dan sikap yang berorientasi pada skema *triadic*. Sikap mengandung tiga komponen yang membentuk struktur sikap. Ketiga komponen itu

adalah komponen kognitif, afektif dan konatif dengan uraian sebagai berikut (Robbins & Judge, 2008) :

- a. Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, atau persepsi pendapat, kepercayaan. Komponen ini mengacu kepada proses berpikir, dengan penekanan pada rasionalitas dan logika. Elemen penting dari kognisi adalah kepercayaan yang bersifat penilaian yang dilakukan seseorang. Kepercayaan evaluatif yang dimanifestasikan sebagai kesan yang baik atau tidak baik yang dilakukan seseorang terhadap objek atau orang.
- b. Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap obyek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang adalah hal negatif.
- c. Komponen konatif (komponen perilaku, atau *action component*), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak atau berperilaku terhadap obyek sikap. Misalnya ramah, hangat, agresif, tidak ramah atau apatis. Beberapa tindakan dapat diukur atau dinilai untuk memeriksa komponen perilaku sikap.

Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, dimulai dari proses belajar. Proses belajar ini dapat terjadi karena pengalaman-pengalaman pribadi seseorang dengan objek tertentu seperti orang, benda atau peristiwa dengan cara menghubungkan objek tersebut dengan pengalaman-pengalaman lain dimana seseorang telah memiliki

sikap tertentu terhadap pengalaman itu, atau melalui proses belajar sosial dengan orang lain.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi pembentukan sikap menurut Azwar (2011) adalah sebagai berikut :

a. Pengalaman pribadi.

Apa yang telah dan sedang kita alami akan ikut membentuk dan mempengaruhi penghayatan kita terhadap stimulus sosial. Tanggapan akan menjadi salah satu dasar terbentuknya sikap. Untuk dapat mempunyai tanggapan dan penghayatan, seseorang harus mempunyai pengalaman yang berkaitan dengan obyek psikologis yang akan membentuk sikap positif dan sikap negatif. Pembentukan tanggapan terhadap obyek merupakan proses kompleks dalam diri individu yang melibatkan individu yang bersangkutan, situasi dimana tanggapan itu terbentuk dan ciri-ciri obyektif yang dimiliki oleh stimulus. Untuk dapat menjadi dasar pembentukan sikap, pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Karena itu sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan faktor emosional. Dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan akan pengalaman akan lebih mendalam dan lebih lama berbekas.

b. Pengaruh orang lain yang dianggap penting.

Orang lain di sekitar kita merupakan salah satu di antara komponen

sosial yang ikut mempengaruhi sikap kita. Seseorang yang kita anggap penting akan banyak mempengaruhi pembentukan sikap kita terhadap sesuatu. Orang-orang yang biasanya dianggap penting bagi individu adalah orang tua, orang yang status sosialnya lebih tinggi, teman sebaya, teman dekat, guru, teman kerja, isteri atau suami dan lain-lain.

c. Pengaruh kebudayaan.

Kebudayaan mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan sikap kita terutama kebudayaan dimana kita hidup dan dibesarkan. Kebudayaan telah menanamkan garis pengaruh sikap kita terhadap berbagai masalah. Kebudayaan telah mewarnai sikap anggota masyarakatnya, karena kebudayaan pulalah yang memberi corak pengalaman-pengalaman individu-individu yang menjadi anggota kelompok masyarakatnya. Hanya kepribadian individu yang telah manap dan kuatlah yang dapat memudarkan dominasi kebudayaan dalam pembentukan sikap individual.

d. Media massa.

Berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain-lain mempunyai pengaruh besar dalam pembentukan opini dan kepercayaan orang. Sebagai tugas pokoknya dalam menyampaikan informasi, media massa membawa pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengarahkan opini seseorang. Informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal

tersebut. Pesan-pesan sugestif yang dibawa oleh informasi tersebut, bila cukup kuat, akan memberi dasar efektif dalam menilai sesuatu hal sehingga terbentuklah sikap. Walaupun pengaruh media massa tidak sebesar pengaruh interaksi individual secara langsung, namun dalam proses pembentukan dan perubahan sikap, peranan media massa tidak kecil artinya.

e. Lembaga pendidikan dan lembaga agama.

Kedua lembaga tersebut mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap karena keduanya meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman akan baik dan buruk, garis pemisah antara sesuatu yang boleh dan tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan dan pusat keagamaan serta ajarannya. Karena konsep moral dan ajaran agama sangat membentuk sistem kepercayaan maka tidak mengherankan kalau konsep tersebut ikut berperan dalam menentukan sikap individu terhadap suatu hal.

f. Pengaruh faktor emosional.

Terkadang suatu bentuk sikap merupakan pernyataan yang didasari oleh emosi yang berfungsi sebagai penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap ini dapat merupakan sikap sementara dan segera berlalu begitu frustrasi telah hilang. Akan tetapi dapat pula merupakan sikap yang bertahan lama.

2. Kepuasan

Seorang karyawan akan merasa nyaman dan tinggi loyalitasnya pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkannya. Menurut Dole and Schroeder (2001) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan dan reaksi individu terhadap lingkungan pekerjaannya. Wexley dan Yukl (1988), mengartikan kepuasan kerja sebagai cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Lebih lanjut Wexley dan Yukl (1988), mengatakan kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja secara umum merupakan sikap terhadap pekerjaan yang di dasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda bagi pekerja. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya tersebut menggambarkan pengalaman menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam pekerjaan dan harapan mengenai pengalaman mendatang. Kepuasan kerja juga bisa diartikan sebagai orientasi emosional individu untuk menjalankan peran dan karakteristik pekerjaan mereka. Perasaan

positif/menyenangkan muncul dari pengalaman orang dalam bekerja. Kepuasan kerja berorientasi terhadap pengalaman masa lalu dibandingkan dengan harapan di masa yang akan datang.

Senada dengan beberapa gagasan tersebut, Davis dan Strom, (1995) mengartikan kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sebagai sekumpulan perasaan, kepuasan kerja bersifat dinamik. Para pimpinan tidak dapat menciptakan kondisi yang dapat menimbulkan kepuasan kerja sekarang dan kemudian mengabaikannya selama beberapa tahun. Kepuasan kerja dapat menurun secepat timbulnya, bahkan biasanya lebih cepat, sehingga mengharuskan para pimpinan untuk memperhatikan setiap saat.

Selanjutnya menurut Robins & Judge (2008) kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan pegawai, merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. Apabila dilihat dari pendapat tersebut, terkandung dua dimensi, pertama, kepuasan yang dirasakan individu yang titik beratnya individu anggota masyarakat, dimensi lain adalah kepuasan yang merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai. Ada beberapa teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja yang sering digunakan sebagai acuan. Beberapa teori tersebut antara lain :

a. Teori Hirarki Kebutuhan

Teori Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow (1943) mengemukakan bahwa manusia di tempat kerjanya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang. Hirarki kebutuhan manusia menurut Maslow adalah sebagai berikut :

1) Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*).

Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup, seperti makanan, perumahan, tidur dan sebagainya.

2) Kebutuhan rasa aman (*security needs*).

Kebutuhan ini meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak bekerja.

3) Kebutuhan sosial (*social needs*).

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama dan sebagainya.

4) Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*).

Kebutuhan ini meliputi *kebutuhan keinginan* untuk dihormati,

dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektivitas kerja seseorang.

5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*).

Aktualisasi diri merupakan hirarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya dari seseorang. Kebutuhan ini untuk menunjukkan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki seseorang (<http://Organisasi.Org/Komunitas> & Perpustakaan Online Indonesia)

b. Teori Dua Faktor (*two factors*) Teori dari Frederick Herzberg (1923-2000 (perilakuorganisasi.com, 2012) ini mengemukakan bahwa pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor utama yang merupakan kebutuhan, yaitu :

1) Faktor-faktor pemeliharaan (*maintenance factors*).

Merupakan faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hekekat pekerja yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Kebutuhan ini akan berlangsung terus-menerus seperti lapar-makan- kenyang-lapar dan seterusnya. Dalam bekerja, contoh kebutuhan ini misalnya gaji, kepastian pekerjaan dan supervisi yang baik. Jadi faktor-faktor ini bukanlah sebagai motivator tetapi merupakan keharusan bagi perusahaan.

2) Faktor-faktor motivasi (*motivation factors*).

Faktor-faktor ini merupakan faktor motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis yang berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaannya, misalnya ruangan yang nyaman, penempatan kerja yang sesuai dan sebagainya.

Teori dua faktor ini disebut juga dengan konsep *hygiene* yang mencakup :

- a) Isi pekerjaan.
- b) Prestasi, seperti kesempatan untuk merasakan bahwa seseorang dapat menghasilkan sesuatu yang lebih penting.
- c) Pengakuan, seperti pemberian tanda penghargaan dan sebagainya.
- d) Pekerjaan itu sendiri, seperti pekerjaan yang menyenangkan bagi karyawan.
- e) Tanggung jawab, merupakan delegasi wewenang yang menyenangkan, para pegawai dapat mengawasi dirinya sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka.
- f) Pengembangan potensi individu, yaitu promosi, pengembangan profesi dan kematangan.

3) Faktor *higienis*

- a) Gaji dan upah.
- b) Kondisi kerja, seperti adanya sinar yang cukup, tidak bising, ada musik dan sebagainya.

- c) Kebijakan dan administrasi perusahaan.
- d) Hubungan antar pribadi.
- e) Kualitas supervisi atasan.

Dari konsep *hygiene* dapat diketahui bahwa dalam perencanaan pekerjaan bagi pekerja haruslah senantiasa terjadi keseimbangan antara kedua faktor ini. Teori kepuasan mendasarkan pendekatan atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkannya bertindak serta berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilakunya.

Hal yang memotivasi semangat kerja seseorang adalah untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan baik materiil maupun nonmateriil yang diperolehnya sebagai imbalan jasa dari jasa yang diberikannya kepada perusahaan. Jadi pada dasarnya teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan bertindak atau semangat bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya (*inner needs*-nya).

Dari pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mampu/tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerjanya. Timbul dari proses transformasi emosi dan pikiran dirinya yang melahirkan sikap atau nilai terhadap sesuatu yang dikerjakan dan

diperolehnya. Coba saja kita lihat dalam lingkungan kerja. Bisa jadi ditemukan beragam ekspresi karyawan. Ada yang murah senyum dan tertawa, ada yang suka mengeluh, ada yang akrab dengan sesama mitra kerja, ada yang senang mengisolasi diri, dan bahkan ada yang terbiasa berekspresi emosional marah-marah atau kurang bersahabat dengan lingkungan kerja. Salah satu faktor penyebab semua itu adalah perbedaan derajat kepuasan kerja. Semakin tinggi derajat kepuasan kerja semakin bersahabat sang karyawan dengan lingkungan kerja. Dengan kata lain karyawan memperoleh nilai pengakuan dari lingkungan kerja. Namun dalam prakteknya derajat tentang kepuasan kerja di antara karyawan sangat berkait dengan beberapa faktor yakni (1) sudut pandang tentang bekerja, (2) pandangan tentang makna kepuasan, (3) karakteristik seseorang, (4) jenis pekerjaan, dan (5) lingkungan kerja (Mangkuprawira,2010).

Sudut pandang tentang bekerja umumnya sama yakni sebagai sumber mencari nafkah untuk kehidupan. Selain itu ada juga yang menganggap bekerja itu adalah ibadah, aktualisasi diri, dan hobby. Itu adalah pandangan positif yang berkait dengan kepuasan kerja. Dari sisi negatif ada yang menganggap bekerja itu adalah beban dan ancaman kebebasan pribadi. Tentu saja menurut pandangan ini bekerja sering tidak menyebabkan kepuasan kerja. Bahkan dalam teori motivasi dari Douglas McGregor, golongan ini termasuk teori X yakni sifat orang yang pada dasarnya malas kerja. Kepuasan kerja yang diperoleh kelompok karyawan ini adalah kalau mereka tidak bekerja

keras dan tidak bertanggung jawab namun maunya mendapat kompensasi tinggi (Robbins & Judge, 2006)

Kepuasan kerja seseorang juga berhubungan dengan jenis pekerjaan yang dipunyainya. Jenis-jenis pekerjaan yang menantang sangat disukai oleh mereka yang memiliki posisi top manajemen. Sementara mereka yang bekerja di tingkat operator atau staf sudah cukup puas kalau bekerja sesuai dengan prosedur operasi standar. Hal ini berkaitan dengan otoritas pengambilan keputusan yang dimiliki seseorang karyawan (manajemen dan non-manajemen). Sementara itu aspek lingkungan kerja seperti kepemimpinan, kompensasi dan pengembangan karir pun berhubungan erat dengan kepuasan kerja karyawan. Semakin nyaman kondisi lingkungan kerja cenderung semakin tinggi derajat kepuasan kerja karyawan. Dan ini merupakan salah satu langkah dalam meningkatkan motivasi kerja.

Dari pendapat para ahli tersebut penulis merumuskan suatu sintesa bahwa kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mampu/tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan, yang meliputi perkerjaan, pembayaran gaji, supervisi, persahabatan antar pegawai.

3. Komitmen Organisasi

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Dalam studi manajemen sumber daya manusia, komitmen organisasional sebagai salah satu

aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi menjadi hal penting yang banyak didiskusikan dan diteliti. Alasannya sangat sederhana, contohnya sebaik apapun visi, misi dan tujuan organisasi, tidak akan tercapai jika tidak ada komitmen dari anggota organisasinya (Dongoran, 2001).

Mowday *et.al* (1982) mendefinisikan komitmen organisasi adalah sebagai kekuatan yang relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya dalam bagian organisasi. Hal ini ditandai dengan tiga hal yaitu :

- a. Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
- b. Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
- c. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan didalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Steers (1985:50) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang karyawan terhadap perusahaannya. Komitmen organisasi merupakan kondisi dimana karyawan sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasi. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi

dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan.

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai ukuran kekuatan identifikasi karyawan dengan tujuan dan nilai organisasi serta terlibat didalamnya, komitmen organisasi juga menjadi indikator yang lebih baik bagi karyawan yang ingin tetap pada pekerjaannya atau ingin pindah (Mc Neese-Smith,1996). Komitmen pada organisasi tersebut juga membahas kedekatan karyawan terhadap organisasi dimana mereka berada dan sekaligus komitmen merefleksikan kekuatan keterlibatan dan kesetiaan karyawan pada organisasi.

Mowday *et. al* (1982) mendefinisikan komitmen organisasi adalah sebagai kekuatan yang relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya dalam bagian organisasi. Hal ini ditandai dengan tiga hal yaitu :

- a. Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
- b. Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
- c. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan didalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Steers (1985:50) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang

karyawan terhadap perusahaannya. Komitmen organisasi merupakan kondisi dimana karyawan sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasi. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan.

Greenberg dan Baron (1993), karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga lebih menguntungkan bagi organisasi. Selanjutnya Mowday, Porter, dan Steers (1982) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi.

Steers (1985) menyatakan bahwa komitmen berkaitan dengan intensi untuk bertahan dalam organisasi, tetapi tidak secara langsung berkaitan dengan unjuk kerja karena unjuk kerja berkaitan pula dengan motivasi, kejelasan peran, dan kemampuan karyawan. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan.

Maka pada intinya beberapa definisi komitmen organisasi dari beberapa ahli tersebut mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu proses pada individu karyawan dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi. Disamping itu,

komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap perusahaan, dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan hubungan karyawan dengan organisasi atau perusahaan secara aktif.

Karyawan yang menunjukkan komitmen organisasinya, ada keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab untuk menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi atau perusahaan tersebut. Dalam komitmen organisasi beberapa hal yang penting yaitu: tipologi dan definisi komitmen organisasi, jenis-jenis komitmen organisasi, aspek-aspek komitmen organisasi, pentingnya memahami komitmen organisasi, pengukuran komitmen organisasi dan faktor penyebab komitmen organisasi.

a. Tipologi dan Definisi Komitmen Organisasi

Meskipun istilah dan tipologi komitmen organisasi sudah mulai diperkenalkan oleh Etzioni pada tahun 1961, istilah ini semakin populer sejak tahun 1977 setelah dibahas oleh Staw & Salancik, yang mengajukan dua bentuk komitmen, yaitu komitmen sikap (*attitudinal commitment*) dan komitmen tingkah laku (*behavioral commitment*). Komitmen sikap adalah keadaan dimana individu mempertimbangkan sejauhmana nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi, serta sejauhmana keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Pendekatan sikap ini memandang komitmen organisasi sebagai komitmen afektif (Allen & Meyer, 1990) serta berfokus pada proses

bagaimana seseorang berpikir tentang hubungannya dengan organisasi (Mowday dkk., 1982). Komitmen tingkah laku didasarkan pada sejauhmana karyawan menetapkan keputusan untuk terikat pada organisasi berkaitan dengan adanya kerugian jika memutuskan melakukan alternatif lain di luar pekerjaannya saat ini. Berbeda dengan pendekatan sikap, pendekatan tingkah laku ini lebih menekankan pada proses dimana individu mengembangkan komitmen tidak pada organisasi tetapi pada tingkah lakunya terhadap organisasi (Miner, 1992).

Mowday, Porter, dan Steers, (1982) mendefinisikan komitmen organisasi memiliki arti lebih dari sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasi. Komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Mowday, bercirikan adanya :

- 1) *Belief* yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi;
- 2) Kesiapan untuk bekerja keras; serta
- 3) Keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Komitmen ini tergolong komitmen sikap atau afektif karena berkaitan dengan sejauh mana individu merasa nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi. Semakin besar kongruensi antara nilai dan tujuan individu dengan nilai dan tujuan organisasi maka semakin tinggi pula komitmen karyawan pada organisasi.

Tipologi terakhir dari komitmen organisasi dikemukakan oleh (Allen dan Meyer, 1990) dengan tiga komponen organisasi yaitu: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuans (*continuance commitment*), dan komitmen normative (*normative commitment*). Hal yang umum dari ketiga komponen komitmen ini adalah dilihatnya komitmen sebagai kondisi psikologis yang: (1) menggambarkan hubungan individu dengan organisasi, dan (2) mempunyai implikasi dalam keputusan untuk meneruskan atau tidak keanggotaannya dalam organisasi.

Adapun definisi dan penjelasan dari setiap komponen komitmen organisasi adalah sebagai berikut :

1. Komitmen afektif berkaitan dengan keterikatan emosional karyawan, identifikasi karyawan pada, dan keterlibatan karyawan pada organisasi. Dengan demikian, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja dalam organisasi karena mereka memang ingin (*want to*) melakukan hal tersebut.
2. Komitmen kontinuans berkaitan dengan adanya pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau justru meninggalkan organisasi. Komitmen kontinuans sejalan dengan pendapat ahli yaitu bahwa komitmen kontinuans adalah kesadaran akan ketidakmungkinan memilih identitas sosial lain ataupun alternatif tingkah laku lain karena adanya ancaman akan kerugian besar. Karyawan yang

terutama bekerja berdasarkan komitmen kontinuans ini bertahan dalam organisasi karena mereka butuh (*need to*) melakukan hal tersebut karena tidak adanya pilihan lain.

3. Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Ini berarti, karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka wajib (*ought to*) bertahan dalam organisasi.

Allen & Meyer (1990) mendefinisikan komponen komitmen ini sebagai tekanan normatif yang terinternalisasi secara keseluruhan untuk bertingkah laku tertentu sehingga memenuhi tujuan dan minat organisasi. Oleh karena itu, tingkah laku karyawan didasari pada adanya keyakinan tentang “apa yang benar” serta berkaitan dengan masalah moral. Selanjutnya (Allen dan Meyer, 1990) serta (Meyer dan Allen, 1997) lebih memilih untuk menggunakan istilah komponen komitmen organisasi dari tipe komitmen organisasi karena hubungan karyawan dengan organisasinya dapat bervariasi dalam ketiga komponen tersebut.

Selain itu, setiap komponen komitmen berkembang sebagai hasil dari pengalaman yang berbeda serta memiliki implikasi yang berbeda pula. Misalnya, seorang karyawan secara bersamaan dapat merasa terikat dengan organisasi dan juga merasa wajib untuk bertahan dalam organisasi. Sementara itu, karyawan lain dapat menikmati bekerja dalam organisasi

sekaligus menyadari bahwa lebih baik bertahan dalam organisasi karena situasi ekonomi yang tidak menentu. Namun, karyawan lain merasa ingin, butuh, dan juga wajib untuk terus bekerja dalam organisasi. Dengan demikian, pengukuran komitmen organisasi juga seharusnya merefleksikan ketiga komponen komitmen tersebut, yaitu komitmen afektif, komitmen kontinuans, dan komitmen normatif.

b. Jenis-jenis komitmen organisasi

Allen dan Meyer (1990) membedakan komitmen organisasi atas tiga komponen, yaitu : komponen afektif, normatif dan kontinuen.

- 1) Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasi.
- 2) Komponen normatif merupakan perasaan-perasaan tentang kewajiban pekerjaan yang harus diberikan kepada organisasi.
- 3) Komponen kontinuan (*continuance*) berarti komponen berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian akan dihadapinya jika meninggalkan organisasi.

Meyer dan Allen (1990) berpendapat bahwa setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Karyawan dengan komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Sementara itu karyawan dengan komponen *continuance* tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. Karyawan yang

memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka harus melakukannya.

Setiap karyawan memiliki dasar dan tingkah laku yang berbeda berdasarkan komitmen organisasi yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar afektif memiliki tingkah laku berbeda dengan karyawan yang berdasarkan *continuance*. Karyawan yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk menggunakan usaha yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya, mereka yang terpaksa sebagai anggota akan menghindari kerugian finansial dan kerugian lain, mungkin hanya melakukan usaha yang tidak maksimal. Sementara itu, komponen normatif yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan. Komponen normatif yang menimbulkan perasaan kewajiban pada pegawai untuk memberi balasan atas apa yang telah diterimanya dari organisasi.

Komitmen organisasi dari Mowday, dkk. (1982) lebih dikenal sebagai pendekatan sikap terhadap organisasi. Komitmen organisasi sebagai suatu sikap yang di definisikan sebagai kekuatan relatif suatu identifikasi dan keterlibatan individu terhadap organisasi tertentu. Komitmen organisasi ini memiliki dua komponen yaitu sikap dan kehendak untuk bertingkah laku. Sikap itu mencakup:

- 1) Identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi. Tampil melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai perusahaan, rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.
- 2) Keterlibatan dengan peranan pekerjaan di organisasi tersebut, karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua pekerjaan yang diberikan padanya.
- 3) Kehangatan, afeksi dan loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen, serta adanya keterikatan emosional dan keterikatan antara perusahaan dengan karyawan. Karyawan dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap perusahaan.

Yang termasuk kehendak untuk bertingkah laku adalah:

- a) Kesiediaan untuk menampilkan usaha. Hal ini tampil melalui kesiediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan agar perusahaan dapat maju. Karyawan dengan komitmen tinggi, ikut memperhatikan nasib perusahaan.
- b) Keinginan tetap berada dalam organisasi. Pada karyawan yang memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari perusahaan dan ada keinginan untuk bergabung dengan perusahaan dalam waktu lama.

Jadi seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki identifikasi terhadap perusahaan, terlibat sungguh-sungguh

dalam pekerjaan dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap perusahaan. Selain itu tampil tingkah laku berusaha ke arah tujuan perusahaan dan keinginan untuk tetap bergabung dengan perusahaan dalam jangka waktu lama.

c. Aspek-aspek komitmen organisasi kerja

Menurut Steers (1985) komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu identifikasi, keterlibatan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi atau perusahaannya. *Aspek pertama* yaitu rasa identifikasi, yang terwujud dalam bentuk kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para karyawan ataupun dengan kata lain perusahaan memasukkan pula kebutuhan dan keinginan karyawan dalam tujuan organisasinya. Sehingga akan membuahkan suasana saling mendukung diantara para karyawan dengan organisasi. Lebih lanjut, suasana tersebut akan membawa karyawan dengan rela menyumbangkan sesuatu bagi tercapainya tujuan organisasi, karena karyawan menerima tujuan organisasi yang dipercayai telah disusun demi memenuhi kebutuhan pribadi mereka pula (Pareek, 1994 : 113).

Aspek kedua yaitu keterlibatan atau partisipasi karyawan dalam aktivitas-aktivitas keorganisasian juga penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan karyawan menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai

untuk memancing keterlibatan karyawan adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama. Disamping itu, karyawan merasakan diterima sebagai bagian utuh dari organisasi, dan konsekuensi lebih lanjut, mereka merasa wajib untuk melaksanakan bersama karena adanya rasa terikat dengan yang mereka ciptakan (Sutarto, 1989). Selanjutnya dikatakan bahwa tingkat kehadiran mereka yang memiliki rasa keterlibatan tinggi umumnya tinggi, hanya absen jika mereka benar-benar sakit hingga tidak dapat masuk kerja. Jadi, tingkat kemangkiran yang disengaja pada individu tersebut lebih rendah dibandingkan dengan pekerja yang keterlibatannya juga lebih rendah (Steers 1985).

Aspek ketiga yaitu loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun (Soebroto, 1987). Kesediaan karyawan untuk mempertahankan diri bekerja dalam perusahaan adalah hal yang penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Hal ini dapat diupayakan bila karyawan merasakan adanya keamanan dan kepuasan di dalam organisasi tempat bergabung untuk bekerja.

Pengertian komitmen organisasi mencakup keinginan dan kesediaan kedua belah pihak, yaitu organisasi dan anggota, untuk bersikap dan berperilaku sesuai dengan sistem nilai organisasi, yang menguntungkan bagi perkembangan dan kesejahteraan dua belah pihak dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi (Dongoran, 2001). Artinya pada satu sisi terdapat kesediaan anggota untuk menerima sistem nilai organisasi, kesediaan melakukan tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dan kesediaan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan peristiwa dimana individu sangat tertarik dan mempunyai keikatan pada tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan sasaran-sasaran organisasi. Menurut Luthans (2005) komitmen meliputi sikap yang sangat menyenangkan organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi memperlancar pencapaian tujuan organisasi.

Luthans (2005), berpendapat bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan derajat dimana karyawan dapat diidentikkan dengan organisasi dan berkeinginan untuk terus berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut. Dengan demikian komitmen karyawan merupakan ukuran kemauan karyawan untuk tinggal atau bertahan dalam perusahaan. Komitmen karyawan terhadap organisasi juga mencerminkan kepercayaan karyawan kepada misi dan tujuan

perusahaan. Selanjutnya Luthans (2005) komitmen organisasi di definisikan sebagai :

- 1) Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu.
- 2) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi; dan
- 3) Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Menurut Allen dan Meyer (1990) ada tiga dimensi komitmen organisasi adalah :

- 1) Komitmen afektif (*effective commitment*): keterikatan emosional karyawan, dan keterlibatan dalam organisasi.
- 2) Komitmen berkelanjutan (*continuence commitment*): komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.
- 3) Komitmen normatif (*normative commitment*): perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu, tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

Menurut Dessler (1995) memberikan pedoman khusus untuk mengimplementasikan sistem manajemen yang mungkin membantu memecahkan masalah dan meningkatkan komitmen organisasi pada diri karyawan:

- 1) Berkomitmen pada nilai manusia yaitu membuat aturan tertulis, memperkerjakan manajer yang baik/tepat, mempertahankan komunikasi.
- 2) Memperjelas dan mengkomunikasikan misi yaitu memperjelas misi dan ideologi, berkharisma, menggunakan praktik perekrutan berdasarkan nilai, menekankan orientasi berdasarkan nilai dan pelatihan, membentuk tradisi.
- 3) Menjamin keadilan yaitu memiliki prosedur penyampaian keluhan yang komprehensif, menyediakan komunikasi dua arah yang ekstensif.
- 4) Menciptakan rasa komunitas yaitu membangun homogenitas berdasarkan nilai, menekankan kerja sama, saling mendukung, berkumpul bersama.
Mendukung perkembangan karyawan yaitu melakukan aktualisasi, memberikan pekerjaan menantang pada tahun pertama, memajukan dan memberdayakan, mempromosikan dari dalam menyediakan aktivitas perkembangan, menyediakan keamanan kepada karyawan tanpa jaminan

4. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006). Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja (*performance*) merupakan wujud atau keberhasilan pekerjaan seseorang atau

organisasi dalam mencapai tujuannya. Suatu organisasi dapat berkembang merupakan keinginan setiap individu yang ada di dalam organisasi tersebut, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut organisasi mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Sedangkan Handoko (2006) menjelaskan pengertian dari kinerja adalah sebagai ukuran terakhir keberhasilan seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Selanjutnya Bernandin dan Joyce (1993) menyatakan kinerja pegawai merupakan suatu keluaran yang dihasilkan oleh karyawan yang merupakan hasil dari pekerjaan yang ditugaskan dalam suatu waktu atau periode tertentu. Hasibuan (2005) menjelaskan kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu tertentu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas serta peran dan tingkat motivasi seorang dalam bekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, semakin meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Flippo (1984) mengatakan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh para pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang tertentu. Menilik pada beberapa pengertian dari kinerja,, Achmad (2001) mencoba menilai kinerja dengan pendekatan *input-*

proses-output. Indikator-indikator yang digunakan dalam penilaian kinerja dengan menggunakan pendekatan ini meliputi prakarsa, kerjasama, prestasi kerja, pengembangan dan tanggungjawab.

Menurut Simamora (1995), salah satu sumberdaya yang menempati kedudukan strategis dalam organisasi adalah sumberdaya manusia, kedudukan strategis sumberdaya manusia dilihat dari kemampuannya dalam pengelolaan (*management*) dan pengalokasian sumberdaya-sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh organisasi. Simamora juga mengatakan bahwa kehancuran dan keberhasilan perusahaan-perusahaan (organisasi) terkemuka di dunia tidak terlepas dari peran sumberdaya manusia dalam organisasi.

Tidak diketahuinya peran penting sumberdaya manusia merupakan faktor penghambat organisasi untuk memiliki kinerja yang tinggi. Oleh karena pemahaman akan arti pentingnya sumberdaya manusia perlu bagi individu-individu pengelola sumberdaya manusia dalam organisasi, baik organisasi swasta maupun pemerintah.

Kemajuan organisasi dipengaruhi faktor-faktor lingkungan yang bersifat eksternal dan internal. Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kemajuan organisasi adalah kinerja pegawai di dalam organisasi tersebut. Menurut Robbins & Judge (2008), ada tiga kriteria kinerja yang paling umum yaitu: hasil kerja perorangan, perilaku dan sifat. Jika mengutamakan hasil akhir, lebih dari sekedar alat, maka pihak manajemen harus mengevaluasi hasil kerja dari seorang pekerja. Dengan menggunakan hasil kerja, seorang manajer perencana dapat

menentukan kriteria untuk kuantitas yang diproduksi, sisa yang dihasilkan, dan biaya per unit produksi.

Dalam kebanyakan kasus, tidak mudah untuk mengidentifikasi hasil tertentu sebagai hasil langsung dari kegiatan seorang pekerja. Hal ini terutama sekali terlihat para staf personalia dan perorangan yang memiliki tugas kerja intrinsik sebagai bagian kelompok. Pada kasus selanjutnya kinerja kelompok dapat di evaluasi dengan segera, akan tetapi kontribusi dari setiap anggota kelompok, sulit diidentifikasi dengan jelas. Dalam hal ini, manajemen perlu mengevaluasi perilaku para pekerja

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu sekaligus sebagai pembandingan dan gambaran yang dapat mendukung penelitian berikutnya. Adapun beberapa penelitian terkait adalah sebagai berikut :

1. *Relationships between employee attitudes, customer satisfaction and departmental performance*. Dennis J. Adsit, Manuel London, Steven Crom, Dana Jones, tahun 1996. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh sikap, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja yaitu : dengan semakin baiknya sikap pegawai terhadap pekerjaan akan semakin meningkatkan kinerja, dengan semakin tingginya tingkat

kepuasan pegawai akan semakin meningkatkan kinerja dan dengan semakin besarnya komitmen organisasi pegawai akan meningkatkan kinerja

2. *Relationship between Job Satisfaction, Job Performance Attitude towards Work and Organizational Commitment*, (2010) oleh Habib Ahmad dengan hasil penelitian bahwa karyawan yang mempunyai kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan mempunyai kinerja yang baik, karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik. Karyawan perempuan memiliki tingkat kepuasan terhadap pekerjaan yang lebih tinggi.
3. *The Causal Relation Between Job Attitudes and Performance: A Meta-Analysis of Panel Studies*, (2007), oleh Michael Ricketta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja
4. Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Tengah, oleh Wulan Martini Suprapti, tahun 2004. Hasil penelitiannya adalah bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja, keterampilan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dan sikap mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai
5. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening, oleh Evi Kris Diana Devi, tahun 2009 dengan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen

organisasi, motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

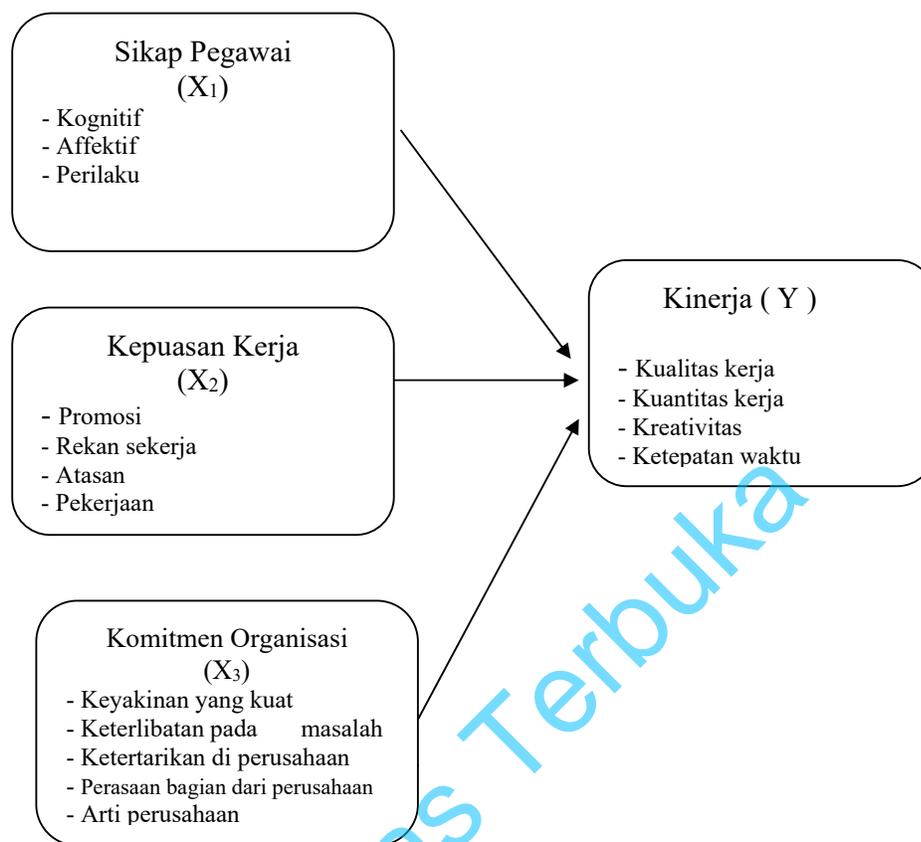
No	Peneliti	Judul Penelitian	Masalah Penelitian	Temuan Penelitian
1	Denis J Adsit, Manuel London, Steven Crom, Dana Jones (1996)	<i>Relationships between employee attitudes, customer satisfaction and departmental performance</i>	Pengaruh Sikap, Komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja	Semakin tinggi sikap pegawai terhadap pekerjaan akan semakin meningkatkan kinerja, begitupula dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja
2	Habib Ahmad (2010)	<i>Relationships between job satisfaction, job performance attitude towards work and organizational commitment</i>	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi kinerja	Karyawan yang mempunyai kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan mempunyai kinerja yang baik, karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik.
3	Michael Riketta (2007)	<i>The causal relation between job attitudes and performance</i>	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi kinerja	Komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja
4	Wulan Martini Suprapti (2004)	Keterampilan dan sikap terhadap kinerja pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Propinsi Jawa Tengah	Pengetahuan, keterampilan dan sikap kinerja	Pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh positif terhadap kinerja

5	Evi Kris Diana Dewi (2009)	Analisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening	Kepuasan kerja dan motivasi komitmen organisasi kinerja	Kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja Kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi
---	----------------------------------	---	---	--

C. Kerangka Berfikir

Kerangka dalam metodologi penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu penelitian ini menggunakan teknik korelasional karena penelitian ini berusaha menyelidiki hubungan antara beberapa variabel penelitian yaitu variabel sikap pegawai, kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai *variabel predictor* sedangkan variabel kinerja sebagai *variabel criterion*. Waktu penelitian yang meliputi tahap penyusunan usulan penelitian, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap penyusunan tesis memerlukan waktu yang cukup panjang, dengan batasan waktu yang diberikan sangat singkat sehingga data yang diolah adalah data yang terdapat dibagian Unit Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam.

Adapun kerangka berfikir dalam penelitian dapat dijelaskan pada Gambar 2.1. berikut.



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

Hipotesis

Berdasarkan uraian dan kerangka berfikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut adalah :

- Hipotesis 1 (H1) : Sikap berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
- Hipotesis 2 (H2) : Kepuasan pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
- Hipotesis 3 (H3) : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

Hipotesis 4 (H4) : Sikap, Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai

D. Definisi Operasional

Secara keseluruhan definisi operasional variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.2. berikut.

Tabel 2.2. Definisi Operasional Variabel

No	Definisi	Indikator / Operasionalisasi Variabel	Skala Pengukuran
1	Kinerja (Y) Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Kerja Karyawan : Baik tidaknya hasil pekerjaan seseorang dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan 2. Kuantitas Kerja Karyawan Jumlah hasil pekerjaan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya 3. Kreatifitas : Bagaimana karyawan menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaan dengan kemampuannya, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik 4. Ketepatan waktu : Karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang diberikan <p>(Tsui <i>et. al.</i> (1997) dalam Mas'ud (2004)</p>	Likert 5 point

2	<p>Sikap Pegawai (X_1)</p> <p>Sikap (<i>attitude</i>) didefinisikan oleh sebagai pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kognitif : <ol style="list-style-type: none"> a. Kepercayaan pegawai tentang pekerjaan yang baik b. Berfikir tentang pekerjaan yang dilakukan adalah baik 2. Affektif : <ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai menyukai pekerjaan b. Pegawai menyenangi pekerjaan 3. Perilaku : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai bekerja dengan gembira 2. Pegawai bekerja dengan semangat <p>(Azwar, 2011)</p>	Likert 5 point
3	<p>Kepuasan Kerja (X_2):</p> <p>Kedaaan emosional yang (positif) yang berasal dari penilaian kerja seseorang dalam arti pengalaman kerjanya (Locke dalam Luthans, 1998)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap promosi 2. Kepuasan terhadap rekan kerja 3. Kepuasan terhadap atasan 4. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri <p>(Luthans, 1998)</p>	Likert 5 point
	<p>Komitmen Organisasi (X_3)</p> <p>Kondisi dimana karyawan sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai dan sasaran organisasi. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih sekedar keanggotaan formal, karena merupakan sikap menyukai</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keyakinan yang kuat berkarir diperusahaan 2. Tingkat keterlibatan pada masalah perusahaan 3. Tingkat ketertarikan diperusahaan 4. Perasaan dari bagian dari perusahaan 5. Arti perusahaan bagi diri (dikembangkan dari penelitian Allen & Meyer, 	Likert 5 point

	organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang lebih tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan (Steer dalam Yuwalliatin, 2006)	1993)	
--	--	-------	--

Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, karena dalam memberikan gambaran dalam suatu peristiwa atau gejala, menggunakan alat bantu statistik, baik statistik diskriptif maupun statistik inferensial (Kholil 2006:110). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey, yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung berupa opini atau pendapat dari subjek yang diteliti (responden) dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (1992) menyebutkan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Jadi di dalam suatu penelitian pada hakekatnya tidak selalu perlu untuk meneliti semua individu di dalam suatu populasi, karena akan memakan waktu, tenaga dan biaya yang besar. Meneliti sebagian dari populasi di harapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi. Oleh karena itu diperlukan pengklasifikasian terhadap unit analisis dari klasifikasi tersebut melalui sampel, seperti pendapat Arikunto (1992) yaitu sebagian atau wakil dari populasi yang di teliti.

Arikunto (1992) mengatakan pula bahwa pada kebanyakan peneliti semakin banyak sampel atau semakin besar presentase sampel dari populasi, hasil penelitian akan semakin baik. Anggapan ini benar, tetapi tidak selalu demikian hal ini tergantung dari sifat-sifat atau ciri-ciri yang dikandung oleh subyek penelitian dalam populasi. Selanjutnya sifat-sifat atau ciri-ciri yang tersebut bertalian erat dengan homogenitas subyek dalam populasi.

Berpijak dari uraian diatas dapat dipahami bahwa tidak ada ketentuan yang pasti jumlah sampel yang sebaiknya di ambil dari suatu populasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Unit Bisnis Pelayanan dan Distribusi PT PLN Batam yang berjumlah 120 pegawai.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1992). Selanjutnya Irianto (1989), menyebutkan sampel adalah himpunan bagian pengukuran yang dipilih dari populasi yang menarik perhatian . Menurut Mantra dan Kastr, dalam Singarimbun (1985) menyatakan, besarnya sampel tidak boleh kurang dari 10% dan ada pula peneliti lain yang mengatakan bahwa besarnya sampel minimal 5% dari jumlah satuan elementer (*elementary unit*) dari populasi. Selanjutnya Isaac dan Michael mengembangkan tabel jumlah sampel dari populasi dengan tingkatan kesalahan 1%,5% dan 10%.

Adapun sampel pada penelitian ini adalah berdasarkan tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dengan tingkatan kesalahan 5% yaitu sejumlah 92 sampel untuk populasi yang berjumlah 120 pegawai tanpa membedakan jabatan atau golongan. Dalam penelitian ini sampel digenapkan menjadi 100 sampel.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu objek atau mengumpulkan data mengenai suatu variabel. Dalam penelitian, instrumen diartikan sebagai alat untuk mengumpulkan data mengenai variabel-variabel penelitian untuk kebutuhan penelitian. Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen dalam bentuk kuisisioner yang digunakan untuk memperoleh data variabel sikap pegawai, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja pegawai. Contoh kuisisioner terdapat pada Lampiran 1.

Instrumen dalam bentuk kuisisioner ini disampaikan kepada responden/subjek penelitian yang terdiri dari sejumlah pertanyaan dengan alternatif pilihan jawaban yang telah disusun sebelumnya. Variabel ini diukur dengan instrumen kuisisioner menggunakan indikator dan jawaban dalam bentuk skala, peneliti menyiapkan konsep skor jawaban yang diberikan oleh responden terhadap instrumen tersebut. Skor jawaban menentukan sejauh mana instrumen dapat mengukur variabel yang telah ditentukan. Hasil pengukurannya dinyatakan dalam bentuk skor total, berdasarkan hasil penjumlahan skor butir pernyataan-pernyataan dengan skala interval Likert, yaitu: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Ragu-ragu (3), Kurang Setuju (2). Tidak Setuju (1).

Adapun instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan kusioner dan penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Sikap pegawai (variabel X_1) diartikan sebagai pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap obyek, individu, atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu.
2. Kepuasan kerja (variabel X_2) diartikan sebagai keadaan emosional yang (positif) yang berasal dari penilaian kerja seseorang dalam arti pengalaman kerjanya.
3. Komitmen organisasi (variabel X_3) diartikan sebagai kondisi dimana karyawan sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai dan sasaran organisasi. Komitmen organisasi artinya lebih sekedar keanggotaan formal, karena merupakan sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang lebih tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan.
4. Kinerja (variabel Y) diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Setiap variabel bebas (sikap, kepuasan kerja dan komitmen organisasi) dilihat pengaruhnya secara parsial dan secara bersama-sama terhadap variabel kinerja pegawai.

Kinerja pegawai merupakan variabel terikat yang akan ditinjau dari pengaruh variabel bebasnya. Setiap sub variabel diukur dengan menggunakan indikator dan skala interval ordinal yang mengacu pada skala ukur Likert.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aktivitas yang menggunakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Data yang digunakan untuk eksploratif, menguji hipotesis, dan bahan dasar kesimpulan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuisioner untuk mengukur variabel sikap pegawai, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam.

1. Data Primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Indriantoro dan Supomo, 1999:146). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan atau disebut kuisioner dengan pertanyaan tertutup. Penggunaan kuisioner ini dilakukan karena responden telah memiliki kemandirian dalam mengerjakan atau mengisi kuisioner.

2. Data Sekunder

Indriantoro dan Supom (1999:147) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder diperoleh

melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahan terhadap dokumen pekerja, referensi-referensi lain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian, hal-hal tersebut diperoleh melalui dokumen yang dimiliki oleh Unit Bisnis Pelayanan dan Distribusi PT PLN Batam

3. Metode Analisis Data

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini maka beberapa metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ tetapi bertanda negative maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima.

Pada penelitian ini , untuk menguji validitas dari kuesioner yang akan disebarkan pada responden, terlebih dahulu dilakukan Uji terhadap 30 responden. Hasil Uji Validitas terhadap 30 Responden (N = 30) adalah seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
X ₁	X _{1.1}	0,644	Valid
	X _{1.2}	0,562	Valid
	X _{1.3}	0,770	Valid
	X _{1.4}	0,739	Valid
	X _{1.5}	0,795	Valid
	X _{1.6}	0,679	Valid
X ₂	X _{2.1}	0,526	Valid
	X _{2.2}	0,540	Valid
	X _{2.3}	0,556	Valid
	X _{2.4}	0,414	Valid
X ₃	X _{3.1}	0,639	Valid
	X _{3.2}	0,676	Valid
	X _{3.3}	0,625	Valid
	X _{3.4}	0,573	Valid
	X _{3.5}	0,646	Valid
Y	Y _{1.1}	0,678	Valid
	Y _{1.2}	0,756	Valid
	Y _{1.3}	0,440	Valid
	Y _{1.4}	0,596	Valid

Sumber : diolah dari data primer

Dari hasil perhitungan validitas tersebut, dapat diketahui bahwa *corrected item total correlation* semua butir pertanyaan semua variabel lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

b. Uji Reliabilitas

Pengertian uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir

kuisisioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap kuisisioner adalah konsisten. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- 1) *Repeated measure* atau pengukuran yaitu seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- 2) *One shot* atau pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan yang lain atau mengukur korelasi antara jawaban dengan pertanyaan.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005).

Pada penelitian ini, untuk menguji reabilitas dari kuesioner yang akan disebarkan pada responden, terlebih dahulu dilakukan Uji terhadap 30 responden. Hasil Uji Reabilitas terhadap 30 responden ($N = 30$) adalah dari hasil uji reliabilitas menggunakan komputer program SPSS diketahui *alpha cronbach* untuk keseluruhan butir pertanyaan dari variabel dapat diketahui pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

	Cronbach's Alpha	N of Item
Sikap (X ₁)	0.885	6
Kepuasan Kerja (X ₂)	0.716	4
Komitmen Organisasi (X ₃)	0.826	5
Kinerja (Y)	0.800	4

Sumber : diolah dari data primer

Pada Tabel 3.2. menunjukkan nilai Cronbach's Alpha variabel sistem sikap adalah sebesar $0,885 > 0,60$ berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 6 item pertanyaan tersebut adalah reliabel. Nilai cronbach's alpha variabel kepuasan kerja adalah sebesar $0,716 > 0,60$ berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 4 item pertanyaan tersebut adalah reliabel.

Variabel komitmen organisasi nilai Cronbach's Alpha $0,826 > 0,60$ berarti daftar pertanyaan yang terdiri dari 5 item pertanyaan tersebut adalah reliabel. Dan untuk variabel kinerja yang terdiri dari 4 item pertanyaan juga lebih besar dari cronbach's alphanya yaitu $0,800 > 0,60$.

3) Uji Asumsi Klasik

1) Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* dari satu residual satu ke pengamatan lainnya tetap maka terjadi homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Gujarati,1995). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan cara grafik *scatterplot*.

2) Multikolonieritas

Multikolonieritas muncul apabila antara variabel-variabel bebas memiliki hubungan yang sangat luas, dengan kata lain, diantara variabel-variabel bebas berkorelasi sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) antara variabel-variabel bebas. Selanjutnya hasil perhitungan dibandingkan, apabila nilai VIF masing-masing variabel bebas lebih besar 10 maka terdapat derajat multikolonieritas yang tinggi (Sumodiningrat, 1999:286).

3) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan independennya

memiliki distribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah normal atau mendekati normal.

Ketentuannya :

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2001).

4) Uji F

Uji F digunakan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2005). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1). Derajat kepercayaan = 5%
- 2). Derajat kebebasan f tabel (α , k, n-k-1)

$$\alpha = 0,05$$

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

- 3). Menentukan kriteria pengujian

H₀ ditolak apabila f hitung > f tabel

H_A ditolak apabila f hitung < f tabel

4). Menentukan f dengan rumus

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

Dimana

R^2 = koefisien deteriman berganda

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Kesimpulan:

Apabila f hitung < f tabel maka H0 diterima dan HA ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara simultan

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Gozali, 2005).

f. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1). Menentukan formasi H0 dan H1

H0 : $b_i = 0$, berarti variabel independen bukan merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen

HA : $b_i \neq 0$, berarti variabel independen merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen

2). Level of significant

untuk sampel 90 orang maka t tabel = t ($\alpha = 0,05$)

3). Menentukan kriteria pengujian

H0 gagal ditolak apabila t hitung < t tabel

H1 ditolak apabila t hitung > t tabel

Kesimpulan:

Apabila t hitung > t tabel maka H0 ditolak, artinya ada pengaruh positif

Apabila t hitung < t tabel maka H0 diterima, artinya tidak ada pengaruh

Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

PT PLN Batam sebagai pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk umum (PIUKU) dengan wilayah kerja Batam, Rempang dan Galang, senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan dengan senantiasa menyediakan listrik yang andal, merupakan upaya yang terus dilakukan PT PLN Batam. Kepuasan pelanggan adalah komitmen PT PLN Batam. *Indeks Customer Satisfaction (ICS)* pada tahun 2011 yang ditargetkan sebesar 75% telah tercapai. Serta pada tahun-tahun berikutnya PT PLN Batam berkomitmen akan lebih meningkatkan lagi sehingga mencapai angka di atas 80%. Melayani kebutuhan listrik yang andal, ekonomis dan berkesinambungan, itulah yang senantiasa diupayakan PT PLN Batam.

Sejalan dengan upaya PT PLN Batam untuk secara berkelanjutan memberikan layanan terbaik bagi konsumen, memberi nilai maksimal kepada para pemegang saham dan meningkatkan kualitas pegawai. Sejak awal tahun 2007, PT PLN Batam telah melaksanakan berbagai langkah internal menuju ke arah perubahan *Corporate Branding* yang sejalan dengan perkembangan situasi pasar di Batam, Indonesia dan *regional*. Visi dan misi dari PLN Batam telah dipertajam agar semakin sesuai dengan situasi dan peluang bisnis dan semangat.

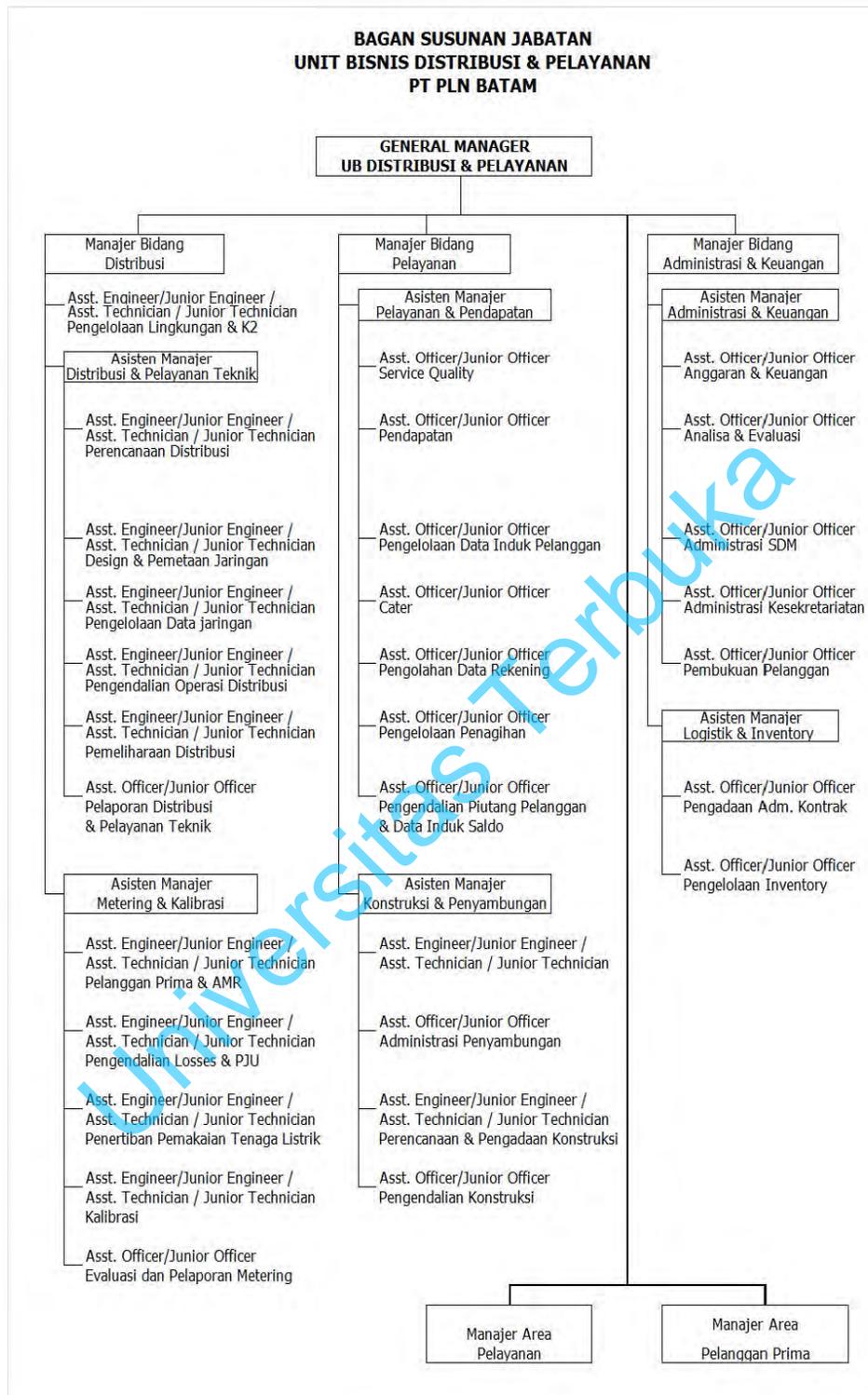
PLN Batam sebagai perusahaan yang terus menerus berupaya menuju *professionalisme* yang lebih tinggi dan berorientasi profit dan sehat tanpa subsidi. Untuk mendukung upaya penajaman misi dan visi ini, logo PLN dipertajam sesuai

dengan konsensus *internal* PLN Batam dan dukungan dari PLN Persero. Logo ini telah disosialisasikan secara *internal* dan *eksternal* sehingga dapat secara efektif mendukung *corporate branding* PT PLN Batam. Aspek-aspek legalitas seperti nama perusahaan dan anggaran dasar tidak berubah sehingga yang berubah adalah tingkat profesionalisme atau kinerja dari pegawai itu sendiri menuju ke arah yang lebih baik lagi.

Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT Pelayanan Listrik Nasional Batam adalah salah satu unit bisnis yang ada pada PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam). Unit bisnis ini mempunyai tugas dan fungsi khusus pada pelayanan pelanggan dan distribusi tenaga listrik untuk seluruh wilayah Batam. Dalam melayani kebutuhan listrik dan sekaligus melayani masalah gangguan dalam distribusi penyaluran listrik pada pelanggan di bawah Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam mempunyai empat area pelayanan yaitu :

1. Area pelayanan Batam Center
2. Area pelayanan Nagoya
3. Area pelayanan Tiban
4. Area pelayanan Batu Aji

Jumlah pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam adalah 120 orang. Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan dipimpin oleh seorang General Manager dan dibantu dengan tiga orang Manajer bidang. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada Bagan susunan jabatan Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam seperti pada Gambar 4.1. berikut.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Unit Bisnis dan Pelayanan PT. PLN Batam

B. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang dilakukan dengan mengelompokkan data penelitian berdasarkan karakteristik setiap responden yang dijadikan obyek dalam penelitian. Analisis ini dilakukan dengan mengelompokkan data-data ke dalam tabel-tabel frekuensi relative (%) agar mudah dibaca dan dipahami serta untuk mengetahui gejala-gejala data yang terjadi.

Adapun analisis kualitatif yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin yang didapat dari hasil isian kuisisioner dalam penelitian dapat ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	89	89%
Perempuan	11	11%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan pada Tabel 4.1. tersebut diketahui responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 89 orang atau sebesar 89% , sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini berkaitan dengan tugas atau jenis pekerjaan pada Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam, dimana pekerjaan yang paling dominan adalah pekerjaan lapangan dan keterampilan teknik yang pada umumnya dikuasai oleh laki-laki. Disamping itu, pekerjaan

yang ditangani menghendaki tindakan pada malam hari di luar ruangan, sehingga pekerjaan tersebut cocok dilakukan oleh tenaga kerja laki-laki.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SLTA	51	51%
D3	25	25%
S1	22	22%
S2	2	2%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.2. tersebut diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 51 orang (51%) dan hanya 2 orang (2%) saja yang berpendidikan strata dua atau setingkat Magister. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam berpendidikan SLTA. Ini berkaitan dengan jenis pekerjaan yang dilakukan lebih banyak pada operasioanl di lapangan yang membutuhkan teknisi setingkat SLTA. Tugas managerial dikerjakan oleh pegawai dengan pendidikan diploma ataupun sarjana.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja Pegawai

Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Masa Kerja Pegawai

Masa kerja	Frekuensi	Persentase
≤ 5 tahun	27	27%
6 s.d 10 tahun	30	30%

11 s.d. 15 tahun	22	22%
> 15 tahun	19	19%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.3. diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan masa kerja antara 6 s.d 10 tahun yaitu sejumlah 30 pegawai atau 30 %. Ini dapat dijelaskan bahwa sejak tahun 2000 atau 13 tahun yang lalu, sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan pesatnya pembangunan di Pulau Batam, maka PT.PLN Batam berubah status dari Wilayah khusus Batam menjadi anak perusahaan PT. PLN Batam. Perubahan status ini membawa dampak bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan, sehingga kebutuhan akan tenaga atau pegawai juga semakin meningkat. Untuk memenuhi kebutuhan ini, karena telah menjadi anak perusahaan, PT. PLN Batam dapat merekrut sendiri tanpa harus bergabung atau melalui PT.PLN Pusat. Proses rekrutmen sendiri ini lebih banyak dilakukan sejak tahun 2003 sampai dengan 2008, sehingga pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT. PLN Batam lebih banyak dengan masa kerja 5 s.d 10 tahun. Untuk tahun-tahun berikutnya penambahan pegawai masih terus dilakukan, namun dengan jumlah yang lebih sedikit.

C. Analisis Deskripsi Frekuensi Data

Dalam memberikan gambaran frekuensi data secara umum, hasil kuesioner ditabulasi berdasarkan pernyataan dari setiap variabel, dimana variabel sikap pegawai terdiri dari 6 pernyataan, variabel kepuasan kerja terdiri dari 4

pernyataan, variabel komitmen organisasi terdiri dari 5 pernyataan dan variabel kinerja terdiri dari 4 pernyataan. Untuk lengkapnya gambaran frekuensi data secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Analisis Frekuensi Variabel Sikap Pegawai terhadap Pekerjaan

Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Sikap Pegawai terhadap Pekerjaan

Tanggapan Responden	Tidak Setuju (1)		Kurang Setuju (2)		Ragu ragu (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Jumlah
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	65	65,0	35	35,0	100
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	67	67,0	33	33,0	100
3	0	0,0	0	0,0	2	2,0	70	70,0	28	28,0	100
4	0	0,0	0	0,0	2	2,0	65	65,0	33	33,0	100
5	0	0,0	0	0,0	2	2,0	66	66,0	32	32,0	100
6	0	0,0	0	0,0	1	1,0	67	67,0	32	32,0	100
Rata-rata	0	0	0	0	1,17	1,17	66,66	66,66	32,17	32,17	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

Dari Tabel 4.4 tersebut dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut :

- Pernyataan tentang Sikap pegawai terhadap pekerjaan yang percaya bahwa pekerjaan di perusahaan adalah pekerjaan yang baik, 65 orang (65%) menjawab setuju dan 35 orang (35%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden percaya bahwa pekerjaan di perusahaan adalah pekerjaan yang baik.
- Pernyataan tentang sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berfikir pekerjaan di perusahaan akan memberikan manfaat bagi orang banyak , 67 orang (67%) menjawab setuju dan 33 orang (33%) menjawab sangat setuju. Ini menunjukkan bahwa seluruh

responden berfikir bahwa pekerjaan di perusahaan akan memberi manfaat bagi orang banyak. Pernyataan tentang sikap terhadap pekerjaan pegawai yang menyukai pekerjaan pada perusahaan, 70 orang (70%) setuju, 28 orang (28%) sangat setuju dan 2 orang (2%) ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyukai pekerjaannya di perusahaan.

- c) Pernyataan tentang sikap pegawai terhadap pekerjaan yang menjelaskan bahwa pekerjaan yang dilakukan adalah sesuatu yang menyenangkan, 65 orang (65%) menjawab setuju, 33 orang (33%) menjawab sangat setuju, 2 orang (2%) menjawab ragu-ragu. Ini dapat menggambarkan sebagian besar pegawai menyenangi pekerjaannya.
- d) Pernyataan sikap pegawai terhadap pekerjaan yang menjelaskan bahwa pegawai bekerja dengan gembira, 66 orang (66%) menjawab setuju, 32 orang (32%) menjawab sangat setuju, 2 orang (2%) menjawab ragu-ragu.
- e) Pernyataan sikap yang menjelaskan pegawai bekerja dengan semangat, 67 orang (67%) menjawab setuju, 32 orang (32%) menjawab sangat setuju dan 1 (1%) orang menjawab ragu-ragu

Dari Tabel 4.4 juga dapat dilihat bahwa rata-rata tertinggi jawaban responden dari pernyataan sikap pegawai terhadap pekerjaan 1 sampai dengan 6 adalah jawaban setuju yaitu 66,66 % dan jawaban sangat setuju 32,17 %. Ini menggambarkan bahwa sikap pegawai terhadap pekerjaan sangat baik. Pegawai percaya dan setuju bahwa

pekerjaan di Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam adalah pekerjaan yang baik dan menyenangkan. Hal ini disamping pekerjaannya sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pegawai juga karena apa yang dikerjakan oleh pegawai Unit Bisnis dan Distribusi PT PLN Batam merupakan pekerjaan yang berhubungan dengan kebutuhan primer masyarakat dan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat saat ini. Karena tanpa listrik dan tanpa pelayanan yang baik dari Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT.PLN Batam, kenyamanan dalam kehidupan dan pembangunan di kota Batam akan terkendala.

2. Analisis Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja

Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Kerja

Tanggapan Responden	Tidak Setuju (1)		Kurang Setuju (2)		Ragu ragu (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Jumlah
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
1	0	0,0	0	0,0	9	9,00	58	58,0	33	33,0	100
2	0	0,0	0	0,0	3	3,00	52	52,0	45	45,0	100
3	0	0,0	0	0,0	3	3,00	60	60,0	37	37,0	100
4	0	0,0	1	1,0	7	7,00	67	67,0	25	25,0	100
Rata-rata	0	0	0,25	0,25	5,5	5,5	59,25	59,25	35	35	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

Dari Tabel 4.5 dapat dijelaskan sebagai berikut

- a) Pernyataan tentang kepuasan kerja yang menjelaskan jika melaksanakan pekerjaan dengan baik, akan dipromosikan untuk tetap bekerja di perusahaan, 58 orang (58%) menjawab setuju, 33 orang (33%) menjawab sangat setuju dan 9 orang (9%) menjawab ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai

setuju bahwa jika melaksanakan pekerjaan dengan baik, akan dipromosikan untuk tetap bekerja di perusahaan.

- b) Pernyataan tentang kepuasan yang menjelaskan ketika bekerjasama dengan teman, pekerjaan tersebut selesai dengan baik, 52 orang (52%) menjawab setuju, 45 orang (45%) menjawab sangat setuju dan 3 orang (3%) menjawab ragu-ragu. Ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pegawai setuju bahwa dengan bekerjasama dengan teman akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
- c) Pernyataan tentang kepuasan yang menjelaskan bahwa para manajer (atasan) tempat bekerja memberikan dukungan kepada saya, 60 orang (60%) menjawab setuju, 37 orang (37%) menjawab sangat setuju, 3 orang (3%) menjawab ragu-ragu. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian besar dari responden setuju bahwa atasan mereka memberikan dukungan dalam bekerja.
- d) Pernyataan tentang kepuasan yang menjelaskan bahwa pekerjaan cukup memberi peluang untuk mengembangkan kemampuan, 67 orang (67%) menjawab setuju, 25 orang (25%) menjawab sangat setuju, 7 orang (7%) menjawab ragu-ragu dan 1 orang (1%) menjawab tidak setuju.

Dari Tabel 4.5 juga dapat dilihat bahwa rata-rata tertinggi jawaban responden dari pernyataan kepuasan kerja 1 sampai dengan 4 adalah jawaban setuju yaitu 59,25% dan jawaban sangat setuju adalah 35%. Ini menggambarkan bahwa kepuasan kerja pada pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam sudah baik. Pegawai sudah

mempunyai keyakinan bahwa bila bekerja dengan lebih baik akan mendapat promosi. Pegawai juga meyakini bahwa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu apabila dikerjakan bersama-sama dengan rekan sekerja. Disamping itu dukungan dan arahan dari atasan membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

3. Analisis Frekuensi Variabel Komitmen Organisasi

Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Komitmen Organisasi

Tanggapan Responden	Tidak Setuju (1)		Kurang Setuju (2)		Ragu ragu (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Jumlah
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
1	0	0,0	0	0,0	12	12,0	58	58,0	30	30,0	100
2	0	0,0	0	0,0	2	2,0	75	75,0	23	23,0	100
3	0	0,0	1	1,0	3	3,0	70	70,0	26	26,0	100
4	0	0,0	0	0,0	12	12,0	67	67,0	21	21,0	100
5	0	0,0	0	0,0	7	7,0	57	57,0	36	36,0	100
Rata-rata	0	0	0,2	0,2	7,2	7,2	65,4	65,4	27,2	27,2	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

Dari Tabel 4.6 dapat dijelaskan sebagai berikut

- a) Pernyataan tentang komitmen organisasi yang menjelaskan tentang keyakinan akan dapat menghabiskan sisa karir di perusahaan ini, 58 orang (58%) menjawab setuju, 30 orang (30%) menjawab sangat setuju dan 12 orang (12%) menjawab ragu-ragu
- b) Pernyataan tentang komitmen organisasi yang menjelaskan tentang benar-benar merasakan, permasalahan perusahaan adalah juga permasalahan saya sendiri, 75 orang (75%)

- menjawab setuju, 23 orang (23%) menjawab sangat setuju dan 2 orang (2%) menjawab ragu-ragu
- c) Pernyataan tentang komitmen organisasi yang menjelaskan tentang ketertarikan dengan pekerjaan di perusahaan, 70 orang (70%) menjawab setuju, 26 orang (26%) menjawab sangat setuju, 3 orang (3%) menjawab ragu-ragu, dan 1 orang (1%) menjawab kurang setuju.
- d) Pernyataan tentang komitmen organisasi yang berfikir bahwa tidak akan mudah menjadi bagian dari perusahaan lain seperti menjadi bagian dari perusahaan ini, 67 orang (67%) menjawab setuju, 21 orang (21%) menjawab sangat setuju, dan 12 orang (12%) menjawab ragu-ragu
- e) Pernyataan tentang komitmen organisasi yang menjelaskan bahwa perusahaan memiliki arti yang sangat besar, 57 orang (57%) menjawab setuju, 36 orang (36%) menjawab sangat setuju 7 orang (7%) menjawab ragu-ragu

Dari Tabel 4.6 juga dapat dilihat bahwa rata-rata tertinggi jawaban responden dari pernyataan komitmen organisasi 1 sampai dengan 5 adalah jawaban setuju yaitu 65.4% dan jawaban sangat setuju adalah 27.2%. Ini menggambarkan bahwa pegawai mempunyai keterlibatan yang cukup baik pada masalah –masalah perusahaan. Pegawai juga sudah merasakan bahwa dirinya adalah bagian dari perusahaan dan perusahaan sudah mempunyai arti yang penting bagi pegawai.

4. Analisis Frekuensi Variabel Kinerja

Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja

Tanggapan Responden	Tidak Setuju (1)		Kurang Setuju (2)		Ragu ragu (3)		Setuju (4)		Sangat Setuju (5)		Jumlah
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
1	0	0,0	0	0,00	3	3,00	49	49,0	48	48,00	100
2	0	0,0	0	0,00	3	3,00	55	55,0	42	42,00	100
3	0	0,0	0	0,00	9	9,00	71	71,0	20	20,00	100
4	0	0,0	1	1,00	4	4,00	54	54,0	41	41,00	100
Rata-rata	0	0,0	0,25	0,25	4,75	4,75	57,25	57,25	37,75	37,75	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

Dari Tabel 4.7 dapat dijelaskan sebagai berikut

- a) Pernyataan tentang kinerja pegawai yang menjelaskan tentang pegawai melakukan tugas yang diberikan dengan baik, 49 orang (49%) menjawab setuju, 48 orang (48%) menjawab sangat setuju, dan 3 orang (3%) menjawab ragu-ragu.
- b) Pernyataan tentang kinerja pegawai yang menjelaskan tentang pekerjaan yang dilakukan pegawai sudah memenuhi target perusahaan, 55 orang (55%) menjawab setuju, 42 orang (42%) menjawab sangat setuju dan 3 orang (3%) menjawab ragu-ragu
- c) Pernyataan tentang kinerja pegawai yang menjelaskan tentang pegawai mempunyai kemampuan menggagas ide-ide baru, 71 orang (71%) menjawab setuju, 20 orang (20%) menjawab sangat setuju, 9 orang (9%) menjawab ragu-ragu
- d) Pernyataan tentang kinerja pegawai yang menjelaskan tentang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, 54 orang (54%) menjawab setuju, 41 orang (41%) menjawab sangat

setuju, 4 orang (4%) menjawab ragu-ragu, 1 orang (1%) menjawab kurang setuju.

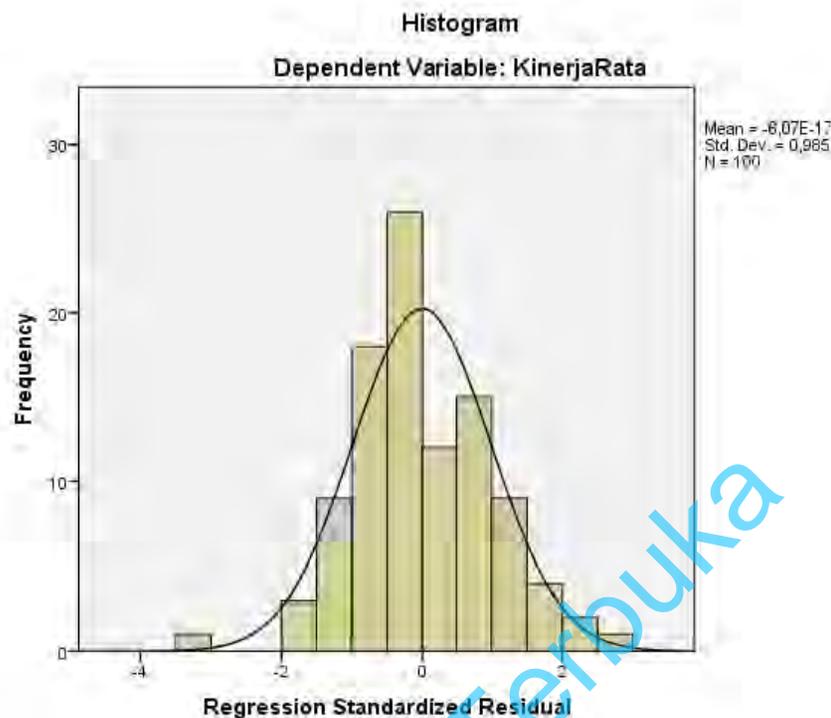
Dari Tabel 4.7 juga dapat dilihat bahwa rata-rata tertinggi jawaban responden dari pernyataan kinerja 1 sampai dengan 4 adalah jawaban setuju yaitu 57,25 % dan jawaban sangat setuju adalah 37,75. Hal ini menggambarkan bahwa pegawai sudah dapat bekerja secara baik dilihat dari segi kualitas, kuantitas, kreatifitas dan ketepatan waktu dalam bekerja.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikoleniaritas dan uji heteroskedasitas. Berikut adalah hasil uji asumsi klasik tersebut .

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan histogram untuk pengaruh variabel bebas yaitu sikap pegawai terhadap pekerjaan, kepuasan pegawai, dan komitmen organisasi dengan variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Berikut adalah hasil dari uji normalitas berupa histogram pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas Pengaruh Sikap, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai

Sumber : Data primer yang, 2012

Pada Gambar 4.2, pada grafik histogram terlihat penyebaran data hampir mendekati bentuk lonceng, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebaran data penyebarannya mendekati normal.

2. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas muncul apabila antara variabel-variabel bebas memiliki hubungan yang sangat luas, dengan kata lain, diantara variabel-variabel bebas berkorelasi sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *variance inflation factor*

(VIF) antara variabel-variabel bebas. Selanjutnya hasil perhitungan dibandingkan, apabila nilai VIF masing-masing variabel bebas lebih besar 10 maka terdapat derajat multikolonieritas yang tinggi, dengan kata lain jika nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolonieritas antar variabel bebas (Sumodiningrat, 1999:286).

Hasil data analisis diperoleh dari nilai *variance inflation factor* (VIF) seperti pada Tabel 4.8.

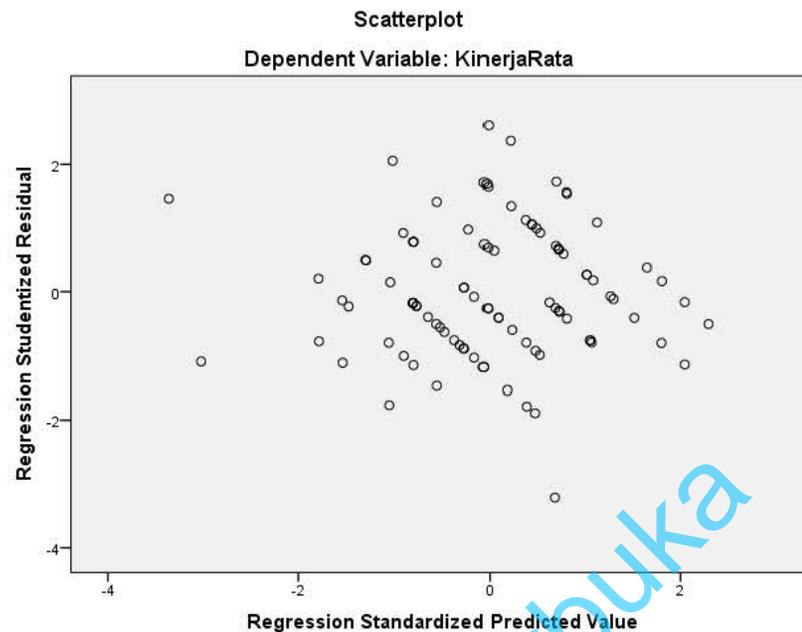
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Sikap	1,454	tidak terjadi multikolonieritas
Kepuasan kerja	1,432	tidak terjadi multikolonieritas
Komitmen	1,456	tidak terjadi multikolonieritas

Sumber : Data Primer setelah diolah

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka dilakukan uji heterokedesitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heterokedesitas adalah dengan metode grafik *scatterplot*. Berikut adalah hasil uji heterokedesitas variabel sikap, kepuasan dan komitmen organisasi terhadap kinerja



Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

Gambar: 4.3. Grafik Scatterplot Kinerja Pegawai (Y)

Dari Gambar 4.3 grafik *scatterplot* yang disajikan terlihat titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kinerja pegawai berdasarkan masukan variabel independennya.

E. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui bagaimana variabel terikat dapat diprediksi melalui variabel bebas, maka digunakanlah regresi linear. Karena jumlah variabel bebas

lebih dari satu, maka dalam hal ini analisis penelitian menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana :

Y	=	Kinerja Pegawai
α	=	Konstanta
X ₁	=	Sikap Pegawai
X ₂	=	Kepuasan Kerja
X ₃	=	Komitmen Organisasi
β_1	=	Koefisien Regresi
ε	=	standar error

Untuk menentukan nilai Konstanta dan koefisien regresi dilakukan melalui uji s Uji Determinasi (Uji R²) dan Uji individual (Uji t)

1. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (Uji F). Uji F dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi hasil SPSS dengan signifikansi 0,5. Jika signifikansi F > 0,05, maka Hipotesis diterima. Atau dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}, bila F_{hitung} > F_{tabel} maka Hipotesa diterima yang berarti variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Ghazali, 2002:44-45).

Nilai F_{tabel} diperoleh dari nilai tabel dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan sebagai berikut (Sarwono, 2006:178).

Numerator : Jumlah variabel - 1

Denominator : Jumlah sampel - 4

Berikut adalah uji F (uji simultan) variabel sikap, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan Variabel Sikap, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Variabel Kinerja Pegawai.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12,176	3	4,059	58,711	,000 ^b
Residual	6,636	96	,069		
Total	18,812	99			

a. Dependent Variable: KinerjaRata

b. Predictors: (Constant), KomitRata, KepuasanRata, SikapRata

Pada Tabel 4.9, pengujian hipotesis pertama dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh nilai $F_{hitung} = 58,711$ sedangkan nilai $F_{tabel} = 2,70$

Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan probabilitas (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Jadi secara simultan variabel sikap pegawai, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel independen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen. Nilai R^2 ini akan mempunyai range antara 0 sampai dengan 1. Apabila nilai R^2 ini semakin

mendekati 1, maka akan semakin kuat atau semakin besar pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^a										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,805 ^a	,647	,636	,26293	,647	58,711	3	96	,000	2,218

a. Predictors: (Constant), KomitRata, KepuasanRata, SikapRata

b. Dependent Variable: KinerjaRata

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai r adalah sebesar 0,805 berarti hubungan antara sikap pegawai, kepuasan kerja, komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai cukup erat. Nilai R^2 0,647 berarti 64,7% faktor faktor kinerja dapat dijelaskan oleh sikap pegawai, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan sisanya sebesar 35,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3. Hasil Uji t

Tabel 4.11. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.287	,359		-.800	,426
	SikapRata	,303	,089	,249	3,411	,001
	KepuasanRata	,343	,072	,347	4,791	,000
	KomitRata	,438	,081	,395	5,406	,000

a. Dependent Variable: RATA2 KINERJA

Dari Tabel 4.11 hasil pengujian variabel bebas sikap pegawai terhadap pegawai, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Variabel sikap pegawai (X_1) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,411 dan nilai signifikansi 0,001. Sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,66. Karena nilai t_{hitung} $3,411 > 1,983$ t_{tabel} , dan nilai signifikansi $0,001 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan $H_{ipotesa}$ (H_1) diterima. Hal ini berarti variabel sikap pegawai secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.
- b) Variabel kepuasan kerja (X_2) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,791 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,66. Karena nilai t_{hitung} $4,791 > 1,983$ (t_{hitung}) dan nilai signifikansi $0,00 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan $H_{ipotesa}$ (H_2) diterima. Hal ini berarti variabel kepuasan kerja secara individual berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
- c) Variabel komitmen organisasi (X_3) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,406 dan nilai signifikansi 0,00. Nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,66. Karena nilai t_{hitung} $5,406 > 1,983$ t_{tabel} , dan nilai signifikansi $0,00 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan $H_{ipotesa}$ (H) diterima. Hal ini berarti variabel komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil uji t juga dapat diketahui bahwa variabel sikap pegawai terhadap pekerjaan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh sikap pegawai terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka dapat dijelaskan bahwa sikap pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien sebesar 0,303 artinya jika variabel sikap ditingkatkan satu satuan maka kinerja pegawai akan meningkat 0,303 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sikap pegawai yang menyukai dan menyenangi pekerjaannya mampu meningkatkan kinerja pegawai, walaupun tingkat rasa suka, dan senang terhadap pekerjaan itu berbeda pada setiap orang. Tapi sebagian besar dari responden menyatakan bahwa mereka yang menyenangi pekerjaan, menyukai dan bergembira dalam melakukan pekerjaan mempunyai kinerja yang cukup baik. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adsit, London, Crom & Jones (1996) dan Suprapti (2004).

2) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien sebesar 0,343 artinya jika variabel kepuasan ditingkatkan satu satuan maka kinerja pegawai akan meningkat 0,343

satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja yang baik yaitu dengan adanya promosi bagi pegawai yang bekerja dengan baik, dukungan dari rekan sekerja agar bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dukungan dari manajemen dan adanya peluang untuk selalu mengembangkan kemampuan pegawai akan semakin meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Ahmad (2010) dan Riketta (2007).

3) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka dapat dijelaskan bahwa komitmen organisasi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien sebesar 0,438 artinya jika variabel komitmen organisasi ditingkatkan satu satuan maka kinerja pegawai akan meningkat 0,438 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berupa keyakinan yang tinggi dari pegawai akan berkarir pada perusahaan sampai pensiun, semakin tingginya keterlibatan pegawai dengan berbagai masalah perusahaan dan loyalitas yang makin baik dari pegawai akan semakin meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adsit, London, Crom & Jones (1996) dan Ahmad (2010).

4) Dari tiga variabel bebas yang diteliti pada penelitian ini yaitu sikap pegawai terhadap pekerjaan, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap variabel terikat yaitu kinerja, maka dapat dilihat bahwa

pengaruh variabel komitmen organisasi lebih tinggi dari variabel lainnya yaitu dengan koefisien 0,438. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pada Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam telah mempunyai komitmen organisasi yang baik. Sebagian besar dari pegawai sudah yakin akan berkarir pada PT PLN Batam. Jika dikaitkan dengan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja maka hal ini dapat dijelaskan bahwa pegawai Unit Bisnis Distribusi dan Pelayanan PT PLN Batam yang terbanyak adalah laki – laki dengan tingkat pendidikan setara dengan SLTA dan Diploma dengan masa kerja yang lebih dari lima tahun mempunyai keyakinan yang kuat untuk tetap berkarir pada PT PLN Batam, mempunyai keterlibatan yang cukup dengan segala permasalahan perusahaan, sudah merasa bagian dari perusahaan. Selain itu ada beberapa alasan yang menyebabkan pegawai tetap berkeinginan bekerja pada perusahaan yaitu, pegawai sepakat dengan tujuan organisasi dan berkeinginan untuk menjalankannya, tidak ingin kehilangan pekerjaan dan karena tekanan dari pihak lain misalnya dari keluarga.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari hasil Uji signifikansi individual (Uji t) yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa sikap pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja, dengan demikian Hipotesis awal (H1) terbukti.
2. Dari hasil Uji signifikansi individual (Uji t) yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, dengan demikian Hipotesis awal (H2) terbukti.
3. Dari hasil Uji signifikansi individual (Uji t) yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja, dengan demikian Hipotesis awal (H3) terbukti.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil uji dalam penelitian terdapat pengaruh antara sikap pegawai dengan kinerja, maka untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan, perlu ditingkatkan yang antara lain dengan meningkatkan kepercayaan pegawai bahwa pekerjaannya akan memberikan manfaat buat diri sendiri dan orang banyak,

meningkatkan rasa suka, gembira dan semangat dalam bekerja yang berdampak semakin meningkatkan kinerja pegawai.

2. Pengaruh kepuasan kerja memiliki nilai yang signifikan terhadap kinerja. Untuk itu perlu diberikan perhatian dalam hal dukungan dari atasan dan meningkatkan peluang untuk mengembangkan kemampuan pegawai. 3.
3. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja cukup signifikan, maka agar semakin meningkatkan kinerja pegawai perlu lebih memperhatikan atau meningkatkan komitmen perusahaan yang antara lain dengan meningkatkan keyakinan pegawai bahwa perusahaan ini dapat menjadi tempat berkarya selama masih bisa berkarir. Selain itu dengan meningkatkan transparansi dalam manajemen perusahaan sehingga pegawai dapat melihat dan merasakan permasalahan perusahaan adalah permasalahannya sendiri. Hal lain yang perlu ditingkatkan yaitu memberikan peluang dan perhatian bagi pegawai untuk mengembangkan karier sehingga semakin meningkatkan loyalitas pegawai terhadap perusahaan sehingga diharapkan kinerja akan semakin meningkat.
4. Untuk penelitian lanjutan dengan variabel kinerja, indikatornya diharapkan tidak hanya penilaian dari diri sendiri tapi juga penilaian dari atasan atau rekan satu tim.

DAFTAR PUSTAKA

Formatted

- Allen, J. Meyer IP, (1990). The Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to organization, *Journal of occupational psychology*, 91
- Arikunto S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davis Keith & John W. Newstrom, 1995. *Perilaku dalam Organisasi, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga,
- Dennis J. Adsit, Manuel London, Steven Crom, Dana Jones, (1996) Relationships between employee attitudes, customer satisfaction and departmental performance, MCB University Press USA: *Journal of management development*, Vol 15 No 1
- Dole, Carol., Richard Schroeder (2001) The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial auditing journal*, 16 (4)
- Gary Dessler (2003). *Human resource management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- McNeese-Smith, Donna, 1996, "Increasing employee productivity, job satisfaction, and organizational commitment" *Hospital & Health Services Administration*, Vol. 41: 2, p. 160-175
- Ghozali, Imam. (2005) *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gujarati, Damonar (1995) *Ekonometrika dasar*, Erlangga, Jakarta
- Habib, A., Khurshed, A., Shah, I.A. (2010). Relationship between job satisfaction, job performance attitude toward work and organizational commitment. Pakistan: *European Journal of Social Sciences*-Volume 18.
- [http:// Organisasi.Org](http://Organisasi.Org), Komunitas dan perpustakaan online Indonesia
- <http://perilakuorganisasi.com/teori-dua-faktor.html>
- Iswanto, Y. (2005). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Khan,M.R., Ziauddin, Jam. F.A., & Ramay,M.I.(2010) The impacts of organiational commitment on employee jon performance, *Europe journal of social scinces* vol.15
- Kotler &Amstrong (2008) *Prinsip-prinsip pemasaran*,Edisi 12, Erlangga, Jakarta.
- Luthans, Fred (2005), *Perilaku organisasi*, Yokyakarta, Andi
- Malayu S.P. Hasibuan(2000) , *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Mangkuprawira, TB.S dan A.V. Hubeis. (2007). *Manajemen mutu sumber daya manusia*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Mas'ud, Fuad (2004), *Survey diagnosis organisasional konsep dan aplikasi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Marsudi,D. (1990), *Operasi sistem tenaga listrik*, Balai Penerbit dan Humas ISTN.
- Mowday,R.T.Porter (1982) *Employee organization linkage, the psychology of commitment, absenteeism turnoveer* , New York Academy Prees
- Muchlas, Makmuri. (2005). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Prabu Mangkunegara Anwar (2001). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riketta Mechael (2008). The causal relation between job attitudes and performance, a meta-analysis of panel studies. *Journal of Applied Psychology* Vol 93 No 2.
- Rivai Veithzal (2005). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Saifuddin, A. (2011). *Sikap manusia, teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Stephen R. Robin, Timothy A. Judge (2008). *Organizational behavior*, New Jersey; Pearson Education.
- Steer Richard M, (1985) *Efektifitas organisasi* (Alih Bahasa M. Yamin) Erlangga Jakarta

Suciati, Dewiki,S., Rosita,T.,Susanti,Sodarmo,A. & Supartomo (2011). *Pedoman penulisan tugas akhir program magister (TAPM)*. Jakarta: Universitas Terbuka, Jakarta

Suit Almasdi Jusuf (2006). *Aspek sikap mental dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Sutarto (2002). *Dasar-dasar organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University

Suprapti,M.P. (2004), Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Tengah. *Tugas Akhir Program Magister*, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Wexley & Yukl (1988), *Perilaku organisasi & psikologi personalia*, PT. Bina Aksara, Jakarta.

Universitas Terbuka

KUESIONER

**“PENGARUH SIKAP, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI UNIT BISNIS
DISTRIBUSI DAN PELAYANAN
PT PELAYANAN LISTRIK NASIONAL BATAM”.**

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuesioner ini terdiri dari 4(empat) bagian yaitu perihal : (1) Sikap, (2) Kepuasan Kerja (3) Komitmen Organisasi dan (4). Kinerja Pegawai. Mohon Bapak/Ibu mengisi titik-titik atau memberi tanda centang (✓) pada satu dari lima kolom alternatif jawaban yang dianggap paling cocok / sesuai hati nurani / sesuai kenyataan yang ada di lingkungan kerja Bapak/Ibu sekalian.

Nilai tiap alternatif jawaban yang tersedia adalah :

- Skala 5 = Sangat setuju (SS)
Skala 4 = Setuju (S)
Skala 3 = Ragu – ragu (R)
Skala 2 = Kurang Setuju (KS)
Skala 1 = Tidak Setuju (TS)

2. Mohon untuk menuliskan identitas :

N a m a :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia :

Masa kerja : ≤ 5 Tahun 6 s.d 10 Tahun
 11 s.d 15 tahun > 15 ahun

Pendidikan Formal Terakhir : SMU D3 S1 S2 S3

1. Daftar Kuesioner Sikap

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		TS	KS	R	S	SS
1	Saya percaya bahwa pekerjaan saya diperusahaan ini adalah pekerjaan yang baik					
2	Saya berfikir pekerjaan saya akan memberikan manfaat bagi orang banyak					
3	Saya menyukai pekerjaan saya pada perusahaan ini					
4	Pekerjaan yang saya lakukan adalah sesuatu yang menyenangkan					
5	Saya bekerja dengan gembira					
6	Saya bekerja dengan semangat					

2. Daftar Kuesioner Kepuasan Kerja

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		TS	KS	R	S	SS
1	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan dipromosikan untuk tetap bekerja diperusahaan ini					
2	Ketika saya bekerja sama dengan teman saya, pekerjaan tersebut selesai dengan baik					
3	Para manajer (atasan) dimana saya bekerja memberikan dukungan kepada saya					
4	Pekerjaan saya cukup memberi peluang untuk mengembangkan kemampuan saya					

2. Daftar Kuesioner Komitmen Organisasi

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		TS	KS	R	S	SS
1	Saya sangat yakin dapat menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini					
2	Saya benar-benar merasakan seakan-akan permasalahan perusahaan adalah juga permasalahan saya sendiri					
3	Saya sangat tertarik dengan pekerjaan saya di perusahaan ini					
4	Saya berfikir saya tidak akan mudah menjadi bagian dari perusahaan lain seperti saya menjadi bagian dari perusahaan ini					
5	Perusahaan ini memiliki arti yang sangat besar bagi saya					

3. Daftar Kuesioner Kinerja

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		TS	KS	R	S	SS
1	Saya melakukan tugas yang diberikan dengan baik					
2	Pekerjaan saya sudah memenuhi target perusahaan					
3	Saya mempunyai kemampuan menggagas ide-ide baru					
4	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					

Lampiran 2

Skor Jawaban Responden

No. Responden	Sikap						Kepuasan Kerja				Komitmen Organisasi					Kinerja			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3
9	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
12	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
20	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
21	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4

No. Responden	Sikap						Kepuasan Kerja				Komitmen Organisasi					Kinerja			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
32	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
33	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
36	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
37	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
40	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
41	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4
44	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4
45	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4
50	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
51	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
53	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
58	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5

No. Responden	Sikap						Kepuasan Kerja				Komitmen Organisasi					Kinerja			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
60	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
63	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
66	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
69	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
72	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
73	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
74	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
76	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
78	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
79	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
82	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
90	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
92	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
94	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
96	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5

No. Responden	Sikap						Kepuasan Kerja				Komitmen Organisasi					Kinerja			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
98	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
99	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
100	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

Universitas Terbuka

Lampiran 3

Frekuensi Masing-masing Variabel

Sikap

Statistics

		Sikap1	Sikap2	Sikap3	Sikap4	Sikap5	Sikap6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Sikap1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	65	65,0	65,0
	5,00	35	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sikap2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	67	67,0	67,0
	5,00	33	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sikap3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	2,0	2,0
	4,00	70	70,0	72,0
	5,00	28	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sikap4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	2,0	2,0
	4,00	65	65,0	67,0
	5,00	33	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sikap5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	2	2,0	2,0	2,0
4,00	66	66,0	66,0	68,0
5,00	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sikap6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	1	1,0	1,0	1,0
4,00	67	67,0	67,0	68,0
5,00	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frekuensi Komitmen

Statistics

		Komitmen1	Komitmen2	Komitmen3	Komitmen4	Komitmen5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Komitmen1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	12	12,0	12,0	12,0
4,00	58	58,0	58,0	70,0
5,00	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Komitmen2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	2	2,0	2,0	2,0
4,00	75	75,0	75,0	77,0
5,00	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Komitmen3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	3	3,0	3,0	4,0
Valid 4,00	70	70,0	70,0	74,0
5,00	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Komitmen4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	12	12,0	12,0	12,0
Valid 4,00	67	67,0	67,0	79,0
5,00	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Komitmen5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	7	7,0	7,0	7,0
Valid 4,00	57	57,0	57,0	64,0
5,00	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frekuensi Kepuasan**Statistics**

		Kepuasan1	Kepuasan2	Kepuasan3	Kepuasan4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table**Kepuasan1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	9	9,0	9,0	9,0
Valid 4,00	58	58,0	58,0	67,0
5,00	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepusan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	3	3,0	3,0	3,0
4,00	52	52,0	52,0	55,0
5,00	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepusan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	3	3,0	3,0	3,0
4,00	60	60,0	60,0	63,0
5,00	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepusan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	7	7,0	7,0	8,0
4,00	67	67,0	67,0	75,0
5,00	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frekuensi Kinerja

Statistics

		Kinerja1	Kinerja2	Kinerja3	Kinerja4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Kinerja1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	3	3,0	3,0	3,0
4,00	49	49,0	49,0	52,0
5,00	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kinerja2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	3	3,0	3,0	3,0
4,00	55	55,0	55,0	58,0
5,00	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kinerja3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	9	9,0	9,0	9,0
4,00	71	71,0	71,0	80,0
5,00	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kinerja4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	4	4,0	4,0	5,0
4,00	54	54,0	54,0	59,0
5,00	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Universitas Terbuka

Lampiran 4

HASIL UJI VALIDITAS DA REABILITAS**SIKAP****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Sikap1	4,4333	,50401	30
Sikap2	4,3000	,46609	30
Sikap3	4,3333	,60648	30
Sikap4	4,3333	,60648	30
Sikap5	4,3000	,59596	30
Sikap6	4,3333	,60648	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sikap1	21,6000	5,559	,644	,873
Sikap2	21,7333	5,857	,562	,885
Sikap3	21,7000	4,907	,770	,852
Sikap4	21,7000	4,976	,739	,858
Sikap5	21,7333	4,892	,795	,848
Sikap6	21,7000	5,114	,679	,868

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26,0333	7,344	2,70992	6

KEPUASAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,716	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan1	4,2333	,56832	30
Kepuasan2	4,3667	,49013	30
Kepuasan3	4,2000	,66436	30
Kepuasan4	4,2667	,52083	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	12,8333	1,661	,526	,639
Kepuasan2	12,7000	1,803	,540	,639
Kepuasan3	12,8667	1,430	,556	,625
Kepuasan4	12,8000	1,890	,414	,703

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,0667	2,754	1,65952	4

KOMITMEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Komitmen1	4,2667	,69149	30
Komitmen2	4,2667	,52083	30
Komitmen3	4,2667	,44978	30
Komitmen4	4,1667	,53067	30
Komitmen5	4,4333	,56832	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Komitmen1	17,1333	2,671	,639	,795
Komitmen2	17,1333	3,085	,676	,778
Komitmen3	17,1333	3,361	,625	,796
Komitmen4	17,2333	3,220	,573	,805
Komitmen5	16,9667	2,999	,646	,785

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,4000	4,593	2,14315	5

KINERJA**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja1	4,5000	,57235	30
Kinerja2	4,3667	,55605	30
Kinerja3	4,1000	,54772	30
Kinerja4	4,4000	,56324	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja1	12,8667	1,775	,678	,717
Kinerja2	13,0000	1,724	,756	,678
Kinerja3	13,2667	2,133	,440	,829
Kinerja4	12,9667	1,895	,596	,759

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,3667	3,137	1,77110	4

Universitas Terbuka

Hasil Uji Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KinerjaRata	4,3250	,43592	100
SikapRata	4,3097	,35872	100
KepuasanRata	4,2900	,44199	100
KomitRata	4,1960	,39387	100

Correlations

		KinerjaRata	SikapRata	KepuasanRata	KomitRata
Pearson Correlation	KinerjaRata	1,000	,606	,653	,681
	SikapRata	,606	1,000	,473	,486
	KepuasanRata	,653	,473	1,000	,474
	KomitRata	,681	,486	,474	1,000
Sig. (1-tailed)	KinerjaRata	.	,000	,000	,000
	SikapRata	,000	.	,000	,000
	KepuasanRata	,000	,000	.	,000
	KomitRata	,000	,000	,000	.
N	KinerjaRata	100	100	100	100
	SikapRata	100	100	100	100
	KepuasanRata	100	100	100	100
	KomitRata	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KomitRata, KepuasanRata, SikapRata ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KinerjaRata

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,805 ^a	,647	,636	,26293	,647	58,711	3	96	,000	2,218

a. Predictors: (Constant), KomitRata, KepuasanRata, SikapRata

b. Dependent Variable: KinerjaRata

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,176	3	4,059	58,711	,000 ^b
	Residual	6,636	96	,069		
	Total	18,812	99			

a. Dependent Variable: KinerjaRata

b. Predictors: (Constant), KomitRata, KepuasanRata, SikapRata

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Correlations			Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Zero-order	Partial	Part	Statistics	
		B	Std. Error	Beta						Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,287	,359		-,800	,426					
	SikapRata	,303	,089	,249	3,411	,001	,606	,329	,207	,688	1,454
	KepuasanRata	,343	,072	,347	4,791	,000	,653	,439	,290	,699	1,432
	KomitRata	,438	,081	,395	5,406	,000	,681	,483	,328	,687	1,456

a. Dependent Variable: KinerjaRata

Collinearity Diagnostics^a

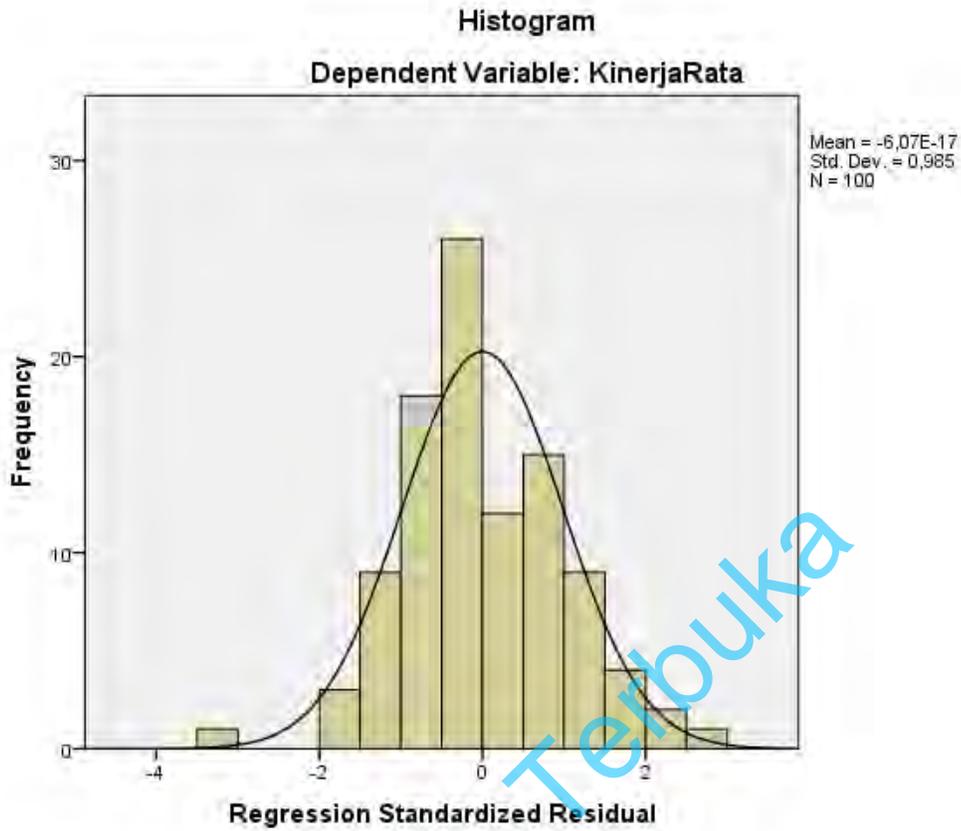
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	SikapRata	KepuasanRata	KomitRata
				1	3,987	1,000	,00
1	2	,006	26,844	,18	,04	,95	,04
	3	,004	29,991	,26	,07	,02	,94
	4	,003	34,538	,56	,89	,03	,02

a. Dependent Variable: KinerjaRata

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,1465	5,1293	4,3250	,35070	100
Std. Predicted Value	-3,360	2,293	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,027	,102	,050	,016	100
Adjusted Predicted Value	3,0837	5,1383	4,3246	,35189	100
Residual	-,81375	,67897	,00000	,25891	100
Std. Residual	-3,095	2,582	,000	,985	100
Stud. Residual	-3,212	2,613	,001	1,009	100
Deleted Residual	-,87659	,69525	,00040	,27219	100
Stud. Deleted Residual	-3,382	2,697	,001	1,022	100
Mahal. Distance	,021	13,956	2,970	2,717	100
Cook's Distance	,000	,199	,013	,027	100
Centered Leverage Value	,000	,141	,030	,027	100

a. Dependent Variable: KinerjaRata



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

