

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DANDUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK
BNI SYARIAH PALEMBANG**

SKRIPSI

**Ditulis Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)**

Oleh:

ENDIK WINARKO
NIM. 14190390



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2016

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“...Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu beberapa derajat, Allah maha mengetahui atas apa yang kalian kerjakan.”
(Q.S. Al-Mujadalah: 11)**

Trust your tallent, trust your self. Yakinlah akan kemampuan diri anda. Bukankah dalam hadist qudsi Allah berfirman “Aku seperti prasangka hambaKu terhadapKu.”

**Sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang bermanfaat bagi yang lain.”
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutal)**

Menjadi orang yang bermanfaat itu ibarat seperti air. Sebagai sumber kehidupan bagi semua makhluk, memberikan kesegaran bagi mereka yang dahaga, membersihkan noda-noda kotor dan terus bergerak, karena jika air diam ia akan menjadi sumber penyakit.

Penulis mempersembahkan kepada:

- ❖ Budiyoko
- ❖ Hayati

Adik-adikku

- ❖ Nabil Cahyoko
- ❖ Aulia Nurbana

Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank BNI Syariah Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Bank BNI Syariah yang berjumlah 70 orang data ini diambil per tanggal 31 Januari 2016. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel probability dengan metode sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokorelasi dan Uji Heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan koefisien determinasi. Analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* IBM SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial dengan nilai t hitung = 7,795 dan t tabel 1,667 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), $p = 0,000$ signifikan pada $p < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan serta variabel dukungan organisasi dengan nilai t hitung = 5,032 dan t tabel 1,166 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), $p = 0,000$ signifikan pada $p < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka variabel dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa nilai F sebesar 9,466 dengan probabilitas sebesar 0,024^b. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi sebesar 0,024 < 0,05. Maka variabel kepuasan kerja, dan dukungan organisasi mempunyai pengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur hanyalah bagi Allah swt. Dzat yang telah melimpahkan berbagai nikmat dan karunianya, khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah Palembang”**. Sholawat beriring salam tak lupa dicurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, juga kepada keluarga, para sahabat, hingga akhir zaman ini. Aamiin

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, baik berupa moril maupun materil. Terutama kepada:

1. Bapak Prof. Drs. M. Sirozi, M.A.,Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ulil Amri, Lc., M.Hi selaku ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dinul Alfian Akbar, S.E.,M.Si dan Bapak Ulil Amri, LC.,MHI selaku Dosen Pembimbing yang dengan ikhlas dan sabar meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan serta memberikan saran dan masukan sehingga memudahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Prodi Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah ikhlas dalam memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.

6. Segenap Staff Tata Usaha Prodi Ekonomi Islam dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan kemudahan administratif bagi penyusun selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi.
7. Ayahanda dan Ibunda atas doa yang selalu dipanjatkan siang dan malam, yang dengan kesabaran dan ketabahan serta keikhlasannya memberikan perhatian, kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya Kak Okik, Uud Sem, Ojik, Utari, Iin PS, Mbak Nita, dan Khususnya Elsa Aryani yang telah membantu penulis serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dan teman-teman seperjuangan angkatan 2014 Alih Program Kelas A. Terima Kasih atas bantuannya selama ini, juga kebersamaan yang telah kita lalui bersama.

Kepada semua pihak tersebut , semoga mendapat balasan dan ridho dari Allah SWT atas segala bantuan, bimbingan, serta doa yang diberikan kepada penulis. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak terdapat keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penuh harapkan. Akhirnya, besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan sumbangsih bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Palembang, Oktober 2016

Penulis

Endik Winarko
NIM. 14190390

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kontribusi Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN MODEL	
A. Pengertian Kinerja.....	9
B. Kinerja Karyawan	11
C. Pengukuran Kinerja.....	14
D. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	15
E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	16
F. Kepuasan Kerja	17
G. Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	18
H. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	20
I. Faktor Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja	21
J. Dimensi Kepuasan Kerja	23
K. Dukungan Organisasi	28
L. Hubungan Antar Variabel	29
M. Penelitian Terdahulu	31
N. Kerangka Pemikiran	35

O. Hipotesis.....	36
-------------------	----

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Setting/Lokasi Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Jenis dan Sumber Data	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Variabel Penelitian dan Pengukuran	41
G. Instrumen Penelitian.....	43
H. Teknik Analisis Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	52
B. Karakteristik Responden	53
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja	55
C. Analisis Data	56
1. Uji Instrumen.....	56
a. Uji Reabilitas.....	56
b. Uji Validitas	57
D. Uji Estimasi dan Pengujian Hipotesis	59
1. Uji Asumsi Klasik	59
a. Uji Normalitas	59
b. Uji Linearitas	59
c. Uji Multikolinieritas	60
d. Uji Autokorelitas	60
e. Uji Heterokedastisitas	60
2. Uji Regresi Berganda	61
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	62
b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	63
c. Koefisien Determinasi.....	64
E. Pembahasan Hasil Penelitian	65
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	65
2. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Tabel Masa Kerja Karyawan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang5
Tabel 2.1	Tabel Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu 32
Tabel 3.1	Tabel Variabel dan Indikatornya 42
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 53
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia 54
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....54
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 55
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... 55
Tabel 4.6	Uji Reabilitas Instrumen.....57
Tabel 4.7	Tabel Validitas Instrumen 58
Tabel 4.8	Uji Normalitas 59
Tabel 4.9	Uji Lagrange Multiplier..... 59
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas60
Tabel 4.11	Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson..... 60
Tabel 4.12	Uji Heterokedastisitas dengan Metode White60
Tabel 4.13	Analisis Regresi Berganda61
Tabel 4.14	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)62
Tabel 4.15	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....63
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Agar perusahaan tetap eksis maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Douglas menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*jobperformance*) yang tinggi.¹

Karyawan merupakan salah satu sumber daya penting, dibandingkan dengan sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan, menurut Robbins dan Judge.² Karyawan mempunyai nilai unik yang mampu membuatnya sama atau bahkan lebih penting dari pada sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan. Menurut Poon Et Al³, nilai unik yang dimiliki karyawan adalah potensi karyawan untuk terus maju dan hal tersebut tentunya menjadi suatu hal yang penting bagi suatu perusahaan. Mulyadi dan Setiawan lebih jauh menjelaskan jika dapat

¹G. Douglas, Manajemen Kas. (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 2000). Hlm.34

²Robbins dan Judge, Perilaku Organisasi, Buku 1, Cet. 12. (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm 40.

³Yulianto Suryo Adi dan Samuel Sutanto. Analisis Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal Fakultas Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra. (Surabaya, 2015). Hlm.1

diberdayakan, maka karyawan dapat terus berkembang kearah lebih baik, sehingga karyawan dapat mengarahkan perusahaan untuk mencapai kemajuan-kemajuan yang berarti atau bahkan mencapai tujuan-tujuan tertentu.⁴

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, iklim kerja, dukungan organisasi, disiplin kerja, motivasi dan kemampuan karyawan. Namun dalam penelitian ini peneliti menfokuskan pada variabel kepuasan kerja dan dukungan organisasi. Kedua variabel tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.⁵

Hal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Sebagaimana didefinisikan, kepuasan kerja adalah terpenuhi atau tidaknya keinginan terhadap pekerjaan.⁶ Kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap pekerjaan itu sendiri. Bila dalam lingkungan kerja, karyawan tidak mendapatkan apa yang diharapkan seperti peluang promosi yang adil, pendapatan yang baik, rekan kerja, dan atasan yang menyenangkan, serta kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, maka kinerja karyawan akan buruk.

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini sesuai dengan kajian teori yang dikemukakan oleh Marihot⁷ bahwa kepuasan kerja

⁴Mulyadi Setiawan. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen Edisi 2. (Jakarta: Salemba Empat, 2001).

⁵Flippo, Erwin B. Manajemen Personalia. (Jakarta: Erlangga, 2000), hlm 306.

⁶Timmreck, Thomas C. Managing Motivation and Developing Job Satisfaction in The Health Care Work Environment. (Aspen Publicer, Inc, 2001). Hlm 43

⁷Hariandja, Marihot T.E., Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai, Cetakan I, Grasindo, Jakarta: (2002), hlm 290.

merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan, dan merupakan salah satu elemen yang penting dalam perusahaan untuk menarik dan memelihara karyawan yang berkualitas, yang dapat berfungsi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan kinerja karyawan, serta meningkatkan loyalitas karyawan.

Pembahasan tentang kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan refleksi dari perasaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya, yang merupakan interaksi antara yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya. Luthan menyatakan ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: penghasilan, rekan kerja, kesempatan berkembang, pekerjaan itu sendiri, serta supervisor.⁸

Individu dengan kepuasan kerja diharapkan akan mengeluarkan seluruh kemampuan dan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja selain sebagai variabel bebas juga dapat sebagai variabel tidak bebas (terpengaruh).

Selain kepuasan kerja, maka variabel yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan adalah dukungan organisasi, hal ini disebabkan karena individu yang mempunyai nilai-nilai yang sama dengan organisasi, maka

⁸Luthans, Fred. *Organizational Behavior*. Third Edition. (New York: The Mc.Graw-Hill Companies Inc, 1997), hlm 431.

mereka akan mudah berinteraksi secara efisien dengan sistem nilai organisasi, mengurangi ketidakpastian, dan konflik serta meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kinerja.

Berkaitannya dengan penelitian secara empiris, maka penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Bank BNI Syariah Palembang. Sebagai lembaga keuangan perbankan yang menuntut kinerja tinggi dari masing-masing karyawan, maka perusahaan perlu memperhatikan mengenai kepuasan kerja karyawan, karena dengan adanya kepuasan kerja bagi setiap karyawan maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik, kemudian dukungan organisasi berkaitan dengan keterlibatan dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dalam menjalankan aktivitas kerja mempengaruhi peningkatan kinerja.

PT. Bank BNI Syariah Palembang merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan di kota Palembang bersyariat Islam. Perbankan ini mulai dibuka dan beroperasi pada tahun 2002 yang berlokasi di jalan Jendral Sudirman KM. 3,5 kelurahan 20 Ilir kecamatan ilir Timur I Palembang. PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang semakin berkembang dalam penyediaan jasa perbankan bagi masyarakat kota Palembang dan menjadi perbankan yang terkemuka dalam pelayanan dan pembiayaan. Semakin majunya PT. Bank BNI Syariah Palembang tidak terlepas dari kontribusi dari seluruh pegawainya yaitu secara umum memiliki tugas yang menunjang operasional dalam memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat.

Tabell.1
Masa Kerja Karyawan
PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang

No.	Masa Kerja	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	> 15 tahun	4 orang	5 %
2	10 – 15 tahun	5 orang	7 %
3	5 – 9 tahun	51 orang	74 %
4	0 – 4 tahun	10 orang	14 %
	TOTAL	70 orang	100 %

Sumber : Manajemen BNI Syariah Palembang

Dengan adanya kepuasan kerja dan dukungan organisasi yang baik tentunya para pegawai diharapkan mencapai kinerja terbaik. Kinerja karyawan, yaitu hasil kerja atau taraf kesuksesannya dalam melaksanakan pekerjaan, ternyata dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor internal misalnya motivasi, tujuan, harapan, sedangkan contoh faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan non fisik perusahaan.⁹

Apabila pegawai dapat mencapai kinerja terbaik, maka PT. Bank BNI Syariah Palembang dapat memberikan pelayanan perbankan yang baik bagi masyarakat dan pada akhirnya akan meningkatkan nilai perusahaan. Menyadari hal tersebut, maka PT. Bank BNI Syariah Palembang tentunya akan berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja para pegawainya. Upaya ini tentunya pula harus diikuti dengan kesadaran para pegawai untuk menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

⁹Kartikandari. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan. (Thesis Universitas Diponegoro, 2009). Hlm. 16

Berdasarkan hasil latar belakang dan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Dari latarbelakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan :

1. Pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang.
2. Pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang.
3. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dapat dimanfaatkan untuk penelitian berikutnya.

E. Kontribusi Penelitian

Pada penelitian ini permasalahan yang diteliti yakni bagaimana Pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah, Tbk. Kantor Cabang Palembang. Serta sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan menjaga loyalitas terhadap perusahaan.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN MODEL

Dalam bab ini berisi landasan teori berisikan uraian teoritik variabel-variabel penelitian, meliputi landasan teori, kajian penelitian terdahulu, serta pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi *setting* penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel yang akan digunakan, metode pengumpulan data serta teknis analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisis data serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN MODEL

A. Pengertian Kinerja

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Pengertian kinerja dapat dimaknai secara beragam. Beberapa pakar memandangnya sebagai suatu proses penyelesaian pekerjaan, sementara sebagian yang lain memahaminya sebagai pelaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Malayu Hasibuan, prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.¹⁰ Menurut Mangkunegara, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹¹ Menurut Hanif Ismail dan Darsono Prawironegoro, kinerja ialah pencapaian seseorang, tim, unit kerja dalam melaksanakan tugas

¹⁰ Malayu, SP Hasibuan. Manajemen Sumber Daya Manusia. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 94

¹¹Mangkunegara, Anwar Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 67

dibandingkan dengan sasaran yang ditargetkan padanya.¹² Sementara itu menurut Payaman Simanjuntak, kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Istilah kinerja berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan kinerja, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa Kinerja tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹³ Kinerja adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.¹⁴ Membicarakan kinerja berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak *Intangible*. Kinerja adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa kinerja, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai kinerja diantaranya adalah Moenir dan Harbani Pasolong, kinerja pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai “Aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”¹⁵. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman mengemukakan “Kinerja adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu 15 kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak

¹²Ismail, Hanif dan Darsono Prawironegoro. Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep dan Aplikasi. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), hlm. 197

¹³ Sinambela, L.P. Reformasi Pelayanan Publik;Teori, Kebijakan dan Implementasi. (Jakarta:Bumi Aksara, 2010). Cetakan ke-5 hlm.3

¹⁴ Moenir, A.S. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. (Bumi Aksara, 2006). Hlm.16-17

¹⁵ Pasalong, Harbani. Tori Administrasi Publik. (Bandung: Alfabeta,2007), hlm. 4 & 128

terikat pada suatu produk secara fisik”¹⁶. Selanjutnya Sampara Lukman “Kinerja merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”¹⁷. Sedangkan definisi yang lebih rinci menurut :

Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu “Kinerja adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi kinerja yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”¹⁸.

B. Kinerja Karyawan

Menurut Stolovic dan Keeps dalam Casio kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai serta merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta¹⁹. Bernadin dan Russel mengartikan kinerja sebagai “*record of comes produced on aspecificed job function or activating during a specified time period*” (catatan keberhasilan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu/kegiatan selama periode tertentu)²⁰. Sedangkan menurut Casio kinerja merujuk kepada suatu pencapaian karyawan atas tugas yang diberikan²¹. Dari pengertian-pengertian kinerja diatas maka kinerja dapat diartikan sebagai catatan keberhasilan dari suatu pekerjaan/ tugas yang telah dicapai seseorang melalui

¹⁶ Sampara, Lukman. Manajemen Personalialia. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hlm. 8

¹⁷ *Ibid.*, hlm.5

¹⁸ Ratminto & Wiansih. Manajemen Pelayanan. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005), hlm. 2

¹⁹ Casio, Wayne F. Managing Human Resources: Productivity, Quality of work, profit. (Singapore: McGraw-Hill international Editors, 1992). Hal.137

²⁰ Bernadin, H.John & Joyce E.A. Russel. Human Resource Management. (Singapore: McGraw Hill Inc.1993). hlm.277

²¹ *Ibid.*

pengevaluasian/menilai kinerja karyawan yang dilakukan organisasi selama periode tertentu dan kinerja merupakan hasil yang bersifat kualitatif dan kuantitatif.

Mc. Kenna dan Beach menyimpulkan bahwa faktor-faktor kinerja yang paling sering digunakan sebagai indikator penelitian adalah pengetahuan, kemampuan, keterampilan kerja, sikap terhadap pekerjaan (antusiasme, komitmen, dan motivasi), kualitas kerja, volume hasil produksi dan interaksi (komunikasi, hubungan dalam kelompok)²².

Dessler memberikan contoh kriteria penilaian kerja karyawan meliputi kualitas, produktivitas (kualitas dan efisien), pekerjaan dengan menggunakan ilmu pengetahuan yang terukur²³.

Menurut Mc.Cormick dan Tiffin terdapat variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu variabel individu dan variabel situasional²⁴. Variabel individu terdiri dari pengalaman, pendidikan, jenis kelamin, umur, motivasi, keadaan fisik, kepribadian dan sikap. Sedangkan variabel situasional menyangkut faktor fisik dan pekerjaan meliputi metode kerja, pengaturan dan kondisi, perlengkapan kerja, pengaturan ruang kerja, kebisingan, penyinaran dan temperatur. Steers berpendapat ada beberapa

²² Siagian S.P. Teori Motivasi dan Aplikasinya. (Jakarta: Rineka Cipta, 1995). Hlm.121

²³ Dessler, Gary. Manajemen Sumber Daya Manusia, Alih Bahasa: Benyamin Molan. (Jakarta: Triyana Iskandarsyah, 1997). Edisi ke-7

²⁴ Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. & Boulian, P.V. 1974. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 265–288

faktor penting yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan, kepribadian dan minat kerja; kejelasan dan penerimaan pekerjaan serta motivasi kerja²⁵.

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya²⁶.

Menurut Mathis dan Jackson, kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan²⁷. Kinerja karyawan adalah yang memengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Dari beberapa definisi kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai tanggung jawabnya yang memberikan kontribusi kepada perusahaan.

²⁵ Steers, Richard. *Efektifitas Organisasi Kaidah Perilaku*. (Jakarta: Erlangga, 1985). Halm 209

²⁶ <https://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>

²⁷ Mathis, R.L. & J.H. Jackson. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. (Jakarta: Salemba Empat, 2006). Hlm. 65

C. Pengukuran Kinerja

Salah satu yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah dengan melihat dimensi – dimensi kinerja karyawan. Dimensi – dimensi kinerja karyawan adalah:²⁸

1. Kualitas (*Quality*)

Merupakan hasil kerja keras dari para karyawan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan sebelumnya. Jika hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut tinggi maka kinerja dari karyawan tersebut dianggap baik oleh pihak perusahaan atau sesuai dengan tujuannya. Ini berarti merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan mendekati adanya kesempurnaan.

2. Kuantitas (*Quantity*)

Merupakan hasil kerja keras dari karyawan yang bisa mencapai skala maksimal yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Dengan hasil yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut maka kinerja dari para karyawan sudah baik.

3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar waktu kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan bekerja yang sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan maka kinerja dari karyawan tersebut sudah baik. Dengan *timeliness* yang merupakan suatu tingkatan yang

²⁸ Mathis, dan Jackson, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi pertama, Cetakan Pertama, (Yogyakarta, Salemba Empat, 2002).

menunjukkan bahwa suatu pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan maka kinerja karyawan tersebut sudah baik.

4. Kehadiran

Merupakan hal yang harus dipertahankan karyawan. Kehadiran karyawan dapat menjadi tolak ukur apakah karyawan menyukai pekerjaan mereka. Karyawan yang jumlah kehadirannya lebih banyak biasanya kinerja yang dilakukan lebih baik daripada karyawan yang jumlah kehadirannya sedikit.

5. Kemampuan Bekerja Sama

Dengan adanya karyawan yang mempunyai rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya maka karyawan berusaha untuk mencapai hasil terbaik dalam pekerjaan tersebut. Oleh karena itu dengan rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya diharapkan para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Kemampuan bekerja sama yang merupakan suatu tingkatan keadaan dari karyawan dapat menciptakan suasana nyaman dalam bekerja, percaya diri, serta kerjasama antar rekan sekerja sehingga akan tercipta peningkatan kinerja.

D. Tujuan Pengukuran Kinerja

Menurut Mahmudi, pengukuran kinerja merupakan bagian terpenting dari proses pengendalian manajemen baik organisasi publik maupun swasta²⁹.

Tujuan dilakukan pengukuran kinerja adalah mengetahui tingkat ketercapaian

²⁹ Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005). Hlm. 14

tujuan organisasi, menyediakan sarana pembelajaran pegawai, memperbaiki kinerja periode berikutnya, memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pengambilan keputusan, pemberian *reward* dan *punishment*, dan memotivasi karyawan.

E. Kepuasan Kerja

Secara sederhana, definisi kepuasan kerja merupakan kepuasan yang dirasakan seorang pekerja secara individual melalui perbandingan antara input yang digunakan dan hasil yang diperoleh apakah sesuai dengan yang diharapkan. Semakin mendekati tingkat harapan terhadap hasil yang diperoleh, kepuasan kerja seorang pekerja juga akan semakin tinggi. Hal ini juga tidak terlepas dari berbagai faktor dari dalam maupun dari luar pekerjaan.

Kepuasan kerja bukanlah berarti seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain.³⁰

Locke dalam Luthans memberikan definisi yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang³¹." Dari definisi kepuasan kerja di atas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja

³⁰ Hughes. *Leadership: Enhancing The Lessons of Experience*. (Chicago: Irwin Book Team, 1996). Hlm.542

³¹ Luthans, F. 1998. *Organizational Behavior*. 8th Edition. Singapura: McGraw-Hill

adalah emosi atau perasaan positif yang muncul dari persepsi karyawan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan.

Goldtorpe et.al, melakukan uji coba terhadap masalah instrinsik dan ekstrinsik. Dalam penelitian tersebut dilihat apakah seorang pekerja berorientasi kedalam atau keluar sebagai alat pemenuhan di luar pekerjaannya atau segala kebutuhannya sudah mendapatkan pemenuhan dari pekerjaannya sendiri. Hasilnya kelompok pertama lebih cenderung untuk kelas pekerja sedangkan kelompok kedua cenderung untuk kelas menengah³².

F. Teori-teori kepuasan kerja

Hughes, Ginnet, Curphy dalam Leadership³³ menyatakan bahwa teori tentang kepuasan kerja dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam teori, yaitu:

1. Teori Afektifitas

Afektivitas mengacu pada kecenderungan seseorang untuk bereaksi terhadap rangasangan dalam sikap emosi yang konsisten. Orang-orang dengan kecenderungan negatif secara konsisten bereaksi terhadap perubahan, peristiwa dalam sikap negatif sehingga tidak bahagia. Sedangkan afektivitas positif secara konsisten bereaksi terhadap perubahan dengan sikap positif.

³² Dyer, Lee, dan Donald F Parker, (1975), *Classfying Outcomes in Work Motivating Research: An Examination of The Intrinsic dan Extrinsic Dichotomy*, "Journal of Applied Psychology, 455-458

³³ *Ibid.* Hughes

2. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Adam. Prinsip teori ini adalah orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi, diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

3. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*) dari Herzberg

Teori ini menyatakan ada dua faktor yang dapat memberikan kepuasan dalam bekerja. Kedua faktor tersebut adalah :

- a. Sesuatu yang dapat memotivasi (*motivator*), Faktor ini antara lain faktor prestasi, pengakuan atau penghargaan, faktor tanggung jawab, faktor memperoleh kemajuan dan perkembangan dalam bekerja khususnya promosi, atau faktor pekerjaan itu sendiri.
- b. Kebutuhan kesehatan lingkungan kerja (*hygiene factors*). Faktor ini dapat berbentuk upah/gaji, hubungan antara pekerja, kondisi kerja, kebijaksanaan dan proses administrasi dalam perusahaan.

G. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Munandar, banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor yang mungkin menentukan kepuasan kerja yaitu:³⁴

1. Ciri-ciri instrinsik pekerjaan

³⁴Munandar, A.S. *Psikologi Industry & Organisasi*. (Jakarta:Universitas Indonesia, 2001). Hlm. 62

Menurut Locke dalam Munandar, ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas. Ada satu unsur yang dapat dijumpai pada ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan diatas, yaitu tingkat tantangan mental. Konsep tantangan yang sesuai merupakan konsep yang penting. Pekerjaan yang menuntut kecakapan lebih tinggi daripada yang dimiliki tenaga kerja, atau tuntutan pribadi tidak dapat dipenuhi tenaga kerja akan menimbulkan frustrasi dan akhirnya ketidakpuasan kerja.

2. Gaji penghasilan, imbalan yang dirasakan adil (*Equitable reward*)

Theriahult dalam Munandar menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja dan bagaimana gaji diberikan.

3. Penyeliaan

Locke dalam Munandar memberikan kerangka kerja teoritis untuk memahami kepuasan tenaga kerja dengan penyeliaan. Ada dua jenis hubungan atasan bawahan; pertama, hubungan fungsional dan keseluruhan (*entity*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana penyelia membantu tenaga kerja, untuk memuaskan nilai-nilai yang menantang serta dianggap penting bagi tenaga kerja. Kedua, hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa.

4. Rekan-rekan sejawat yang menunjang

Di dalam kelompok kerja dimana para pekerjanya harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi mereka (kebutuhan harga diri, kebutuhan aktualisasi diri) dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka.

5. Kondisi kerja yang menunjang

Kondisi kerja harus memperhatikan prinsip-prinsip organisasi dalam kondisi kerja seperti kebutuhan-kebutuhan fisik dipenuhi dan memuaskan tenaga kerja.

H. Faktor Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja

Robbins kepuasan berdimensi sangat luas secara garis besar mencakup tantangan dalam kerja, imbalan dan penghargaan yang wajar, kondisi dan rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian karyawan.³⁵ Clisson dan Durrick mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi atau berhubungan dengan lima faktor sebagai berikut:

36

³⁵ Robins. *Prinsip-Prinsip Prilaku Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 2002). Edisi ke-5

³⁶ Jurkiewicz C.L., Massey, T.K and R.G Brown, 1998, *Motivation in Public and Private Organizations: A Comparative Study*, *Public Productivity & Management Review*, 21, p.230-250

1. Kedudukan posisi

Umumnya orang beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada posisi yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari mereka yang bekerja dalam posisi yang lebih rendah.

2. Pangkat/golongan

Pada pekerjaan yang didasarkan pada perbedaan tingkat (golongan), apabila ada kenaikan upah, maka besar kecilnya kenaikan upah yang diterima akan disesuaikan dengan golongan mereka. Hal ini juga dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru dan akan mengubah perilaku dan perasaan pekerja.

3. Umur

Menyatakan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur antara 25 sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

4. Jaminan finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

5. Mutu pengawasan

Hubungan antara pegawai pimpinan sangat penting artinya dalam meningkatkan produktivitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan sehingga pegawai bisa merasakan dirinya sebagai bagian yang penting dari organisasi (*sense of belonging*).

I. Dimensi Kepuasan Kerja

Celluci dan De Vries dalam Fuad Mas'ud merumuskan dimensi-dimensi kepuasan kerja dalam 5 dimensi sebagai berikut:³⁷

1. Kepuasan dengan gaji.

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain di dalam organisasi. Karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

2. Kepuasan dengan promosi.

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karier selama bekerja. Kesempatan inilah yang memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja.

3. Kepuasan dengan rekan kerja.

Rekan Kerja merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dan atasannya dan dengan pegawai lainnya baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

4. Kepuasan dengan penyelia.

Supervise merupakan kemampuan atasan untuk memberikan

³⁷ Fuad Mas'ud, 2004, *Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro

bantuan teknis dan dukungan perilaku kepada bawahan yang mengalami permasalahan dalam pekerjaan.

5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri.

Rekan Kerja merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dan atasannya dan dengan pegawai lainnya baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

J. Dukungan Organisasi

Dalam organisasi, interaksi sosial bisa terjadi dalam konteks individu dengan organisasinya. Terkait dengan itu, konsep dukungan organisasi mencoba menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan individu-individu (karyawan). Perlakuan-perlakuan dari organisasi yang diterima oleh karyawan ditangkap sebagai stimulus yang diorganisir dan diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi. Persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka (*valuation of employees. contribution*) dan perhatian organisasi pada kehidupan mereka (*care about employees. well-being*)³⁸. Tingkat kepercayaan karyawan terhadap dukungan organisasi ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan

³⁸ Eisenberger, R., Robin Huntington, Steven Hutchison and Debora Soa, 1986, *Perceived Organizational Support*, *Journal of Applied Psychology*, Vol.71 (3), p.500-507

tentang cara organisasi memperlakukan karyawan-karyawannya secara umum.³⁹

Menurut Hutchinson, dukungan organisasi bisa juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada individu⁴⁰. Bila dalam interaksi individu-organisasi, dikenal istilah komitmen organisasi dari individu pada organisasinya; maka dukungan organisasi berarti sebaliknya, yaitu komitmen organisasi pada individu (karyawan) dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi pada karyawan bisa diberikan dalam berbagai bentuk, di antaranya berupa *rewards*, kompensasi yang setara, dan iklim organisasi yang adil. Bentuk-bentuk dukungan ini pun berkembang dari mulai yang bersifat ekstrinsik (material) seperti gaji, tunjangan, bonus, dan sebagainya; hinggayang bersifat intrinsik (non material), seperti perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi, pengembangan diri, dan sebagainya.

Dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi adalah bagaimana perusahaan ataupun organisasi menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan (*valuation of employees. contribution*) ataupun organisasi dan perhatian perusahaan terhadap kehidupan mereka (*care about employees. well-being*).

Setiap individu (karyawan) memandang bahwa kerja yang dilakukannya merupakan suatu investasi⁴¹, di mana mereka akan memberikan

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Hutchinson, S. *Educational & Psychological Measurement. (Durham: Perceived Organizational Support, Further Evidence of Construct Validity)*. Vol. 57

⁴¹ Cropanzano, R., Howes, J.C. Grandey, A.A., & Toth, P. 1997. *The Relationship of Organizational Politics and support to work Behaviors, Attitudes and stress. Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18: 159-180

waktu, tenaga, dan usaha untuk memperoleh apa yang mereka inginkan⁴². Sementara di sisi lain, organisasi tempat mereka .berinvestasi. (bekerja) dihadapkan pada tekanan lingkungan yang selalu berubah, yang mengharuskan organisasi tersebut untuk meningkatkan kinerja⁴³. Untuk itu organisasi akan memberikan *reward* kepada karyawannya yang bekerja sesuai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian terjadi suatu transaksi berupa pertukaran sosial di tempat kerja, antara individu dan organisasi.

Eisenberger *et all.* mengemukakan bahwa para karyawan atau individu dalam organisasi akan mengembangkan suatu keyakinan menyeluruh untuk menentukan kesiapan personifikasi organisasi dalam memberi hadiah atas usaha kerja yang meningkat dan memenuhi kebutuhan karyawan untuk dipuji dan dihargai⁴⁴. Hal ini merupakan inti dari dukungan organisasional. Menurutnya, dukungan organisasional yang dipersepsikan akan bergantung pada beberapa proses *attributional* yang digunakan untuk menunjukkan komitmen yang dilakukan oleh pihak lain dalam suatu hubungan sosial. Dukungan ini ditentukan oleh frekuensi, keekstriman dan usaha pemberian pujian dan penghargaan serta hadiah lainnya seperti gaji, penilaian, dan penambahan tanggung jawab pekerjaan.

Konsep dukungan organisasional juga telah lama dijelaskan oleh para ilmuwan manajemen dalam literatur-literatur teori keadilan distributif. Teori

⁴² Randal, M.L., Bormann, C.A., & Birjulin, A., 1999. *Organization Politics and Organizational support as a Predictor of work attitudes, Job performance, and Organizational Citizenship Behavior. Journal Of Organizational Behavior*, Vol.18:159-180

⁴³ Podsakoff, P.M.,McKenzie, S.B.,& Bommer, W.H.1996. *Transformtional Leader Behaviors and Subtitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behaviors. Journal Of Management*, Vol.22(2):259-298

⁴⁴ *Ibid.* Einsenberger

keadilan distributif menyebutkan bahwa individu-individu dalam organisasi akan mengevaluasi hasil-hasil organisasi dengan memperhatikan beberapa aturan distributif berdasarkan hak menurut keadilan atau kewajaran. Sedangkan teori kewajaran (*equity theory*) juga mengemukakan bahwa penghargaan organisasi harus didistribusikan sesuai tingkat kontribusi individual⁴⁵.

Randall *et al.* menyatakan bahwa organisasi yang mendukung adalah organisasi yang merasa bangga terhadap pekerja mereka, memberi kompensasi dengan adil, dan mengikuti kebutuhan pekerjanya.⁴⁶ Dukungan organisasional merupakan dasar hubungan pertukaran yang dijelaskan dalam prinsip sosial atau ekonomi⁴⁷. Dua cara utama pertukaran sosial, yaitu: (1) pertukaran menyeluruh (global) antara karyawan dan organisasi, dan (2) hubungan antara atasan dan bawahan.

Hukum timbal balik (*norm of reciprocity*) menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan baik pula⁴⁸. Setton *et al.* menyatakan bahwa dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal baliknya⁴⁹.

⁴⁵ Wayne, S.J., Shore, L.M., & Liden, R.C. 1997 Perceived Organizational support and leader-Member Exchange Perspektive. *Academy Of Management Journal*, Vol.40:80-111

⁴⁶ *Ibid*, Randal

⁴⁷ Wakabayashi, M.& Graen, G.B. 1984. The Jappanese career progress study:A7-Years Follow Up. *Journal Aof Applied Psychology*, Vol. 69:603-614

⁴⁸ *Ibid*

⁴⁹Setton, R.P., Bennet, N., & Liden, R.C. 1996. *Social Exchange in Organization: Perceived Organizational Support, Leader member Exchange, and Employee Reciprocity*. *Journal Of Applied Psycology*, Vol.81(3):219-227

Rhoades dan Eisenberger mengemukakan bahwa secara psikologis dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi memunculkan tiga hal pada karyawan yaitu: (a). Berdasarkan pada hukum timbal-balik, menciptakan perasaan berkewajiban untuk peduli pada keselamatan organisasi dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuannya, (b). Kepedulian, pengakuan, dan rasa hormat organisasi terhadap mereka akan memenuhi kebutuhan sosio-emosional karyawan, sehingga mereka bangga menjadi anggota organisasi dan memasukkan status peran mereka di organisasi sebagai identitas sosial mereka, dan (c). Memperkuat keyakinan karyawan bahwa organisasi mengakui dan menghargai kinerja yang meningkat, dengan kata lain, semakin baik kinerja karyawan semakin besar penghargaan yang diberikan organisasi.⁵⁰

Ketiga hal tersebut di atas membawa keuntungan bagi karyawan (misal: meningkatkan kepuasan kerja) dan bagi organisasi (misal: meningkatkan komitmen afektif dan kinerja karyawan serta menurunkan *turnover*).

Dukungan organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya. Organisasi memiliki kewajiban untuk mengembangkan suatu iklim yang mendukung orientasi konsumen. Gronroos menemukan bahwa

⁵⁰Rhoades, L. & Eisenberger, R.,2002. *Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature. Journal Of Applied Psychology*, Vol.87(4):698-714

dukungan organisasi dan manajemen akan meningkatkan motivasi perilaku orientasi pelanggan dari para pekerjanya.⁵¹

Locke dan Scheininger mengemukakan bahwa individu tertarik dan merasa nyaman berada di organisasi dikarenakan adanya kesamaan karakteristik diantara keduanya.⁵² Meglino mengemukakan bahwa individu yang mempunyai nilai-nilai yang sama dengan organisasi, maka mereka akan mudah berinteraksi secara efisien dengan system nilai organisasi, mengurangi ketidakpastian, dan konflik serta meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kinerja.⁵³

Dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap pegawai akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja pegawai akan terpacu untuk lebih baik. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerja didalam lingkungan kerja.⁵⁴

K. Jenis-jenis Dukungan Organisasi

Menurut Kraimer (2001), ada 2 bentuk dukungan organisasi yaitu:⁵⁵

1. Dukungan Instrinsik, yaitu:

⁵¹ Gronroos, Michael, 1990. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.

⁵² Young, Brian Scheininger.;Worchel, Stephen;Woehr, David J. 1998. Organizational Commitment Among Public Service Employees. *Journal Of Public Personal Management*. Vol.27

⁵³ Michaels, C.E. and Spector, P.E.1982. Cause Of Employee Turnover: A Test of the Mobley , Griffeth, Hand, and Meglino Model. *Journal Of Applied Psychology*. Vol.67. Hal.53-56

⁵⁴ Shoemaker Mary E. (1999), "Leadership Practices in Sales Managers Associated with the Self-Efficacy, Role Clarity and Job Satisfaction of Individual Industrial Salespeople", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.19, No.4, p.1-19

⁵⁵Kraimer. J, *Organisasi dan Konsep Manajemen Terpadu*, 2001, Jakarta: Penerbit Erlangga. Hlm. 39.

a. Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari statusnya sebagai seorang karyawan yang memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan. Atau, dapat juga dikatakan sebagai bayaran tetap yang diterima seseorang karena kedudukannya dalam perusahaan.⁵⁶

b. Tunjangan

c. Bonus

2. Dukungan Ekstrinsik, yaitu:

a. Perhatian

b. Pujian

c. Penerimaan

d. Keakraban

e. Informasi

f. Pengembangan diri

L. Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Sebagian besar penelitian menguji hubungan kepuasan-kinerja yang dilakukan pada individu dengan organisasi. Teori sebelumnya menunjukkan implikasi bahwa kepuasan pegawai dan keberadaan yang

⁵⁶Zainal, Veithzal Rivai, Mansyur Ramly, Thoby Mutis, Willy Arafah. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori kePraktik, Edisi ketiga*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada) hlm. 556

baik terkait dengan kinerja, tetapi tidak secara eksplisit menunjukkan pengaruh mengenai analisis level yang terkait (sebagai contoh individu, kelompok atau organisasi). Studi kepuasan-kinerja pada level organisasional akan menunjukkan bahwa pegawai yang lebih puas lebih produktif dan profitable dari pada organisasi yang pegawainya kurang puas. Lebih jauh lagi, hubungan kepuasan-kinerja pada level organisasional mungkin lebih kuat daripada hubungan pada level individu.

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dirasakan dan sebaliknya. McNeese-Smith menguji pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian dari McNeese-Smith tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ :Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

2. Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Adanya hasil kerja yang baik dari karyawan dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh dukungan baik dalam skala sosial maupun organisasi itu sendiri. Relasional organisasional internal ini menurut Yoon dan Lim dimaksudkan sebagai dukungan yang diberikan perusahaan terhadap para karyawan sehingga tercipta suatu suasana dimana karyawan saling membantu dalam setiap aktivitas kerjanya di dalam perusahaan.

Penelitian Liliek Tatiyani pada karyawan PT. Telkom Area Bandung menyimpulkan bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi sehingga meningkatkan perilaku orientasi kepada pelanggan. Organisasi yang memberikan dukungan kepada karyawannya akan meningkatkan perilaku yang positif kepada pelanggan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis alternatif pertama (H_2) adalah sebagai berikut :

H_2 : Dukungan Organisasi berpengaruh secara positif terhadap Kinerja Karyawan

M. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang sejenis dengan penelitian ini terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Secara ringkas dapat dilihat sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Penelitian	Hasil Penelitian
1	Adi Parminto (1991)	pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan XXI-XXII di Jawa Timur	Kepuasan kerja yang terdiri dari variabel gaji, pekerjaan itu sendiri, pengawasan, promosi, kelompok kerja, kondisi kerja, dan motivasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan XXI-XXIII di Jawa Timur
2	Cheri Ostroff (1992)	Analisis pengaruh faktor motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	Hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap motivasi karyawan dan kinerja karyawan
3	Kirkman dan Shapiro (2001)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi dan kinerja karyawan	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan
4	Ferry Agustian	Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada PT. Pusri di Jawa Tengah)	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif motivasi dengan kinerja karyawan.

5	Becker dan Klimoski (1989)	Performance	Hasil penelitiannya menunjukkan Kinerja tidak hanya berhubungan dengan kuantitas namun juga berhubungan dengan kualitas dan hal-hal lain yang mendukung terwujudnya kedua hal tersebut. Dimensi dimensi kerja adalah ide-ide baru, kualitas, kuantitas, kerjasama
6	Penny Setyowati Nugraheny (2009)	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan terhadap motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan (studi pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Semarang	Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
7	Cecilia Engko (2008)	Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Individual dengan self Efficacy sebagai Variabel Intervening	Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
8	Qurratul Aini, Herianto Sosilo (2014)	Pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di ruang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap

		inap RSUP dr. Soeradji tirtonegoro Klaten	kinerja
9	Ostroff (1992)	Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja individual	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja
10	DH. Sihombing, Ibnu Khajar (2010)	Model peningkatan kinerja melalui komunikasi dan dukungan organisasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja
11	Dewi Lina (2014)	Analisis pengaruh kepemimpinan dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem reward sebagai variabel moderating	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja
12	Pratiwi Indarjanty, Tri Bodroastuti (2014)	Pengaruh Kemampuan, Usaha dan Dukungan Organisasi terhadap kinerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja
13	Willy, Desrian Putra (2016)	Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja dengan keterlibatan karyawan sebagai variabel mediasi para biro organisasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja

		sekretariat daerah prov. Sumbar	
--	--	------------------------------------	--

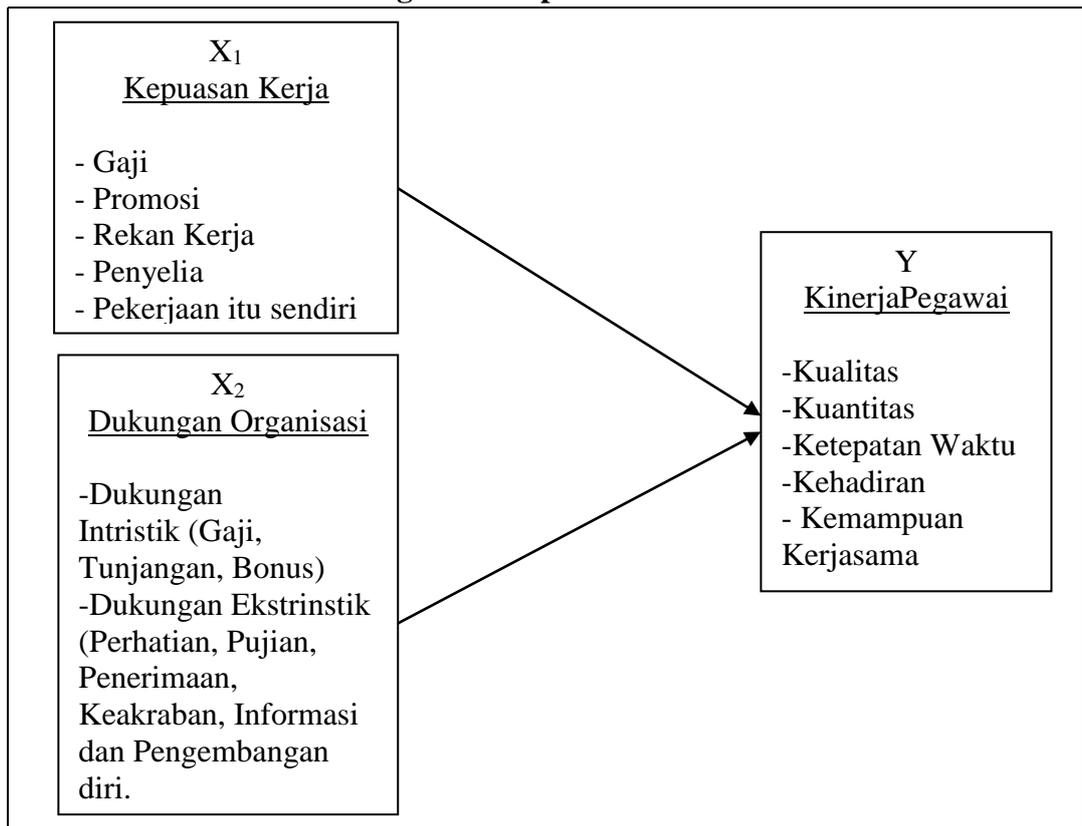
Sumber: data diolah, 2016

N. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dan penelitian terdahulu, maka variabel yang terkait dalam penelitian ini dapat dirumuskan melalui suatu kerangka pemikiran teoritisnya sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Konseptual Pemikiran



Sumber : Kerangka Pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian, 2016

O. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009), hipotesis adalah pernyataan tentang sesuatu yang sementara waktu dianggap benar, bisa juga diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara darisuatu masalah. Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang digambarkan maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja

Karyawan.

H2 : Dukungan organisasi berpengaruh secara positif terhadap

kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Setting/ Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian pada PT. Bank BNI Syariah yang terletak di jalan Jendral Sudirman Km. 3,5 Palembang 30127 Provinsi Sumatera Selatan lokasi bank ini sangat strategis karena terletak ditengah kota jadi sangat mudah dijangkau oleh nasabah. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan pada bank BNI Syariah Palembang.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan rancangan korelasi yang bertujuan untuk melihat keterkaitan *Kepuasan Kerja* dan *Dukungan organisasi* terhadap *Kinerja Karyawan*. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah gambaran mengenai *Kepuasan Kerja* dan *Dukungan organisasi* dalam pengaruhnya terhadap *Kinerja Karyawan* pada PT. Bank BNI Syariah Palembang.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka dalam pelaksanaan penelitian ini akan digunakan dua jenis bentuk penelitian yaitu deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif adalah untuk menyajikan gambar secara terstruktur, akurat dan aktual mengenai hubungan antara variabel yang diteliti yang dilakukan dengan pengujian hipotesis dan menggunakan penghitungan statistik, sedangkan penelitian verifikatif adalah untuk menguji hubungan antara variabel X dengan variabel Y yang vitality.

Arikunto menjelaskan metode penelitian adalah ”cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”⁵⁷. Sedangkan jenis penelitian *verifikatif* pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan guna memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Dalam hal ini penelitian *verifikatif* dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui *Kepuasan Kerja* dan *Dukungan organisasi* berpengaruh terhadap *Kinerja Karyawan* pada PT. Bank BNI Syariah Palembang.

Metode *verifikatif* merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu⁵⁸. Berdasarkan jenis penelitiannya, yakni deskriptif dan verifikatif, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode *explanatory survey*. Metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain.⁵⁹

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya melalui wawancara langsung

⁵⁷ Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) hlm. 160

⁵⁸Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)*. (Bandung: Alfabeta, 2009) hlm. 14

⁵⁹*Ibid.* hlm. 10

dan memberikan kuisioner atau angkat pada Karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Palembang.⁶⁰

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada didalam wilayah penetian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau studi sensus.⁶¹ Dalam penelitian ini yang disebut populasi ialah Karyawan pada Bank BNI Syariah yang berjumlah 70 orang data ini diambil per tanggal 31 Januari 2016.⁶²

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari seluruh objek yang menjadi penelitian dalam hal ini yang menjadi sampel ialah Karyawan Bank BNI Syariah Palembang. Untuk memudahkan penelitian, peneliti hanya mengambil sampel Karyawan Bank BNI Syariah Palembang dan Cabang pembantu yang ada di kota Palembang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel probability dengan metode sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau

⁶⁰Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010) hlm. 39

⁶¹Sabar Rutoto. *Pengantar Metodologi Penelitian*. (Kudus: FKIP Universitas Muria Kudus) hlm.12

⁶² Hasil wawancara peneliti kepada karyawan Bank BNI Syariah, Tanggal 12 Februari 2016

penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.⁶³

E. Teknik Pengumpulan data

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan penulis mengadakan penelitian dengan cara yaitu :

1. Dokumentasi, yaitu penulis membaca bahan literature dan buku lainnya berhubungan dengan *Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi, dan Kinerja Karyawan* serta dokumentasi yang ada pada PT BNI Syariah Palembang.
2. Kuisisioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan maupun pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab dengan menggunakan skala likert. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. N : Netral
- d. TS : Tidak Setuju
- e. STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- | | |
|-----------------------|-----|
| a. SS (Sangat Setuju) | : 5 |
| b. S (Setuju) | : 4 |
| c. N (Netral) | : 3 |

⁶³Saifudin Azwar. *Metode Penelitian Edisi 1 Cetakan 1*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998) hlm.80

d. TS (Tidak Setuju) : 2

e. STS (Sangat Tidak Setuju) : 1

F. Variabel Penelitian dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel dimaksudkan untuk memperjelas variabel-variabel yang diteliti beserta pengukuran-pengukurannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu :

a. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat).⁶⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah *Kepuasan Kerja* dan *Dukungan organisasi*.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁶⁵ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *Dependent* (terikat) adalah *Kinerja Karyawan*.

2. Pengukuran Variabel Penelitian.

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempengaruhi variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

⁶⁴Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2004) hlm. 33

⁶⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2004) hlm. 33

Tabel 3.1
Variabel dan Indikatornya

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber Penelitian
Kepuasan Kerja	Suatu keadaan emosional positif dan menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji 2. Promosi 3. Rekan kerja 4. Penyelia 5. Pekerjaan itu sendiri 	Diukur melalui 5 pertanyaan. ⁶⁶
Dukungan Organisasi	Dukungan organisasi dideskripsikan sebagai perluasan dari kepercayaan pekerja bahwa pihak pemberi kerja memberikan perhatian yang baik kepada mereka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan Intrinstik (Gaji, Tunjangan, Bonus) 2. Dukungan Ekstrinstik (Perhatian, Pujian, Penerimaan, Keakraban, Informasi, Pengembangan diri) 	Diukur melalui 6 pertanyaan ⁶⁷
Kinerja Karyawan	Seberapa besar kontribusi karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 	Diukur melalui 6 pertanyaan. ⁶⁸

⁶⁶ Fuad Mas'ud, 2004, *Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro

⁶⁷ Kraimer. J. *Organisasi dan Konsep Manajemen Terpadu*. Jakarta: Penerbit Erlangga. (Jakarta, Erlangga, 2001), Hlm. 39.

⁶⁸ Mathis, dan Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi pertama, Cetakan Pertama*, Yogyakarta : Salemba Empat, 2002).

	yang memiliki keterampilan, pengetahuan dan kemampuan memberikan nilai ekonomis pada perusahaan	3. Ketepatan Waktu 4. Kehadiran 5. Kemampuan Bekerjasama	
--	---	--	--

Sumber: dikembangkan dalam penelitian ini, 2016

G. Instrumen Penelitian

1. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keandalan sesuatu.⁶⁹

Suatu keusioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sesuatu konstrukstur atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpha Cronbach ≥ 0.70 Imam Ghozali.⁷⁰

Menilai reliabel tidaknya suatu instrument dilakukan dengan mengkonsultasikan r hitung dengan r tabel, apabila r hitung $>$ r tabel maka instrument dinyatakan *reliable* dan apabila r hitung $<$ r tabel maka instrument dinyatakan tidak *reliable*.

⁶⁹Ibid hlm. 34

⁷⁰Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006) hlm. 17

2. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuai instrument. Suatu instrument dikatakan valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.⁷¹

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sesuatu kuesioner. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r tiap butir lebih besar dari r dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan uji satu sisi, taraf signifikan 5% dengan $df = n-2$.

Dengan ketentuan:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (signifikan).

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (tidak signifikan)

H. Teknik Analisis Data

Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan pada analisisnya data-data numerical (angka) yang digunakan oleh metode statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan dalam rangka pengujian hipotesis dan menyadarkan kesimpulan hasilnya pada suatu propotabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil.⁷²

⁷¹Arikunto. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002) hlm. 33

⁷²Saifudin Azwar. *Metode Penelitian Edisi 1 Cetakan 1*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998) hlm. 15

1. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali dalam model regresi linear ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi agar hasil estimasi efisien, yaitu tidak terjadi penyimpangan dan memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan nyata. Hal ini juga agar model regresi bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimated*)⁷³. Dalam penelitian ini asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, uji linearitas, uji multikolonieritas, autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui suatu populasi suatu data dapat dilakukan dengan analisis grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram dan *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal . Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya:

⁷³ *Ibid*, hlm. 18

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, pada hal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan untuk menguji normalitas data dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov (K-S) yang dilakukan dengan membuat hipotesis nol (H_0) untuk data berdistribusi normal dan hipotesis alternatif (H_a) untuk data berdistribusi tidak normal. Dengan uji statistik yaitu dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov.

Hipotesis yang dikemukakan:

H_0 = data residual berdistribusi normal (Asymp. Sig > 0,05)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal (Asymp. Sig < 0,05)

b. Uji Linieritas

Uji Linearitas bertujuan untuk apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau

kubik. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik.

Salah satu cara untuk menguji apakah spesifikasi model dalam bentuk linear atau tidak adalah dengan uji Lagrange multiplier (Ghozali, 2013:166). Uji ini merupakan uji alternatif dari Ramsey Tes dan dikembangkan oleh Engle tahun 1982. Estimasi dengan uji ini bertujuan untuk mendapatkan c^2 hitung atau $(n \times R^2)$. Langkah-langkah pengujiannya:

1. Lakukan regresi dengan persamaan utama $Y = f(X_1, X_2, X_3, \dots, X_n)$
2. Jika dianggap persamaan utama tersebut benar spesifikasinya, maka nilai residualnya harus dihubungkan dengan nilai kuadrat variabel independen dengan persamaan regresi:

$$U_t = b_0 + b_1 X_1^2 + b_2 X_2^2$$

3. Dapatkan nilai R^2 untuk menghitung c^2 hitung
4. Jika nilai c^2 hitung $> c^2$ tabel, maka hipotesis yang menyatakan model linear ditolak.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas⁷⁴. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan

⁷⁴Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. (Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro. 2009) , hlm. 95

nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance*:

1. Tidak terjadi Multikolinearitas , jika nilai *tolerance* lebih besar 10.
2. Terjadi Multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 10.

Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) :

1. Tidak Terjadi Multikolinearitas, jika nilai Tolerance lebih kecil 0,10.
2. Terjadi Multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00

a. Uji Autokorelasi

Pengujian asumsi berikutnya dalam model regresi linear adalah autokorelasi. Menjelaskan bahwa uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel itu sendiri.⁷⁵ Untuk menguji keberadaan autokorelasi dalam penelitian ini digunakan metode Durbin-Watson *test*, dimana dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

⁷⁵*Ibid*, hlm.110

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan kepengamatan lain⁷⁶. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan uji white. Uji white mengusulkan untuk meregres nilai residual kuadrat terhadap variable independen, variable independen kuadrat dan perkalian (interaksi) variable independen. Jika $c^2_{hitung} < c^2_{tabel}$, maka hipotesis alternative adanya heteroskedastisitas dalam model ditolak.

5. Model Regresi Berganda

Penelitian ini disusun dalam model empirik dengan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kinerja Karyawan)

a = Konstanta

$b_1 - b_2$ = Koefisien regresi

⁷⁶*Ibid*, hlm.136

X_1 = Variabel bebas (Kepuasan Kerja)

X_2 = Variabel bebas (Dukungan organisasi)

e = Standar error.

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F statistik digunakan untuk membuktikan bahwa aspek personal selling dan aspek kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah digunakan uji F statistik. Adapun dasar keputusannya adalah sebagai berikut:

H_0 : diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_1 : diterima bila $F_{hitung} > F_{tabel}$

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk membuktikan bahwa aspek personal selling dan aspek kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi loyalitas nasabah digunakan uji t statistik. Adapun dasar keputusannya adalah sebagai berikut:

H_0 : diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_1 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$

6. Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien determinasi (Adjusted R^2) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentasi variasi variabel bebas pada model dapat diterangkan oleh variabel terikat.⁷⁷ Koefisien determinasi merupakan proporsi hubungan antara Y dengan X. Nilai koefisien determinasi adalah

⁷⁷ Muhammad Teguh. Metode Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005. Hlm. 56

diantara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

Bank Negara Indonesia Syariah cabang Palembang adalah salah satu BUS (bank umum syariah) yang ada di Indonesia. Bank BNI Syariah adalah salah satu bank syariah yang terkemuka di Indonesia. Dalam meningkatkan kinerja karyawan bank bni syariah memaksimalkan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan dukungan organisasi karyawan.

Kepuasan kerja karyawan di Bank BNI Syariah dilihat dari sisi gaji bahwa karyawan tidak pernah telat dalam penerimaan gaji artinya gaji selalu dibayarkan tepat waktu dan jumlahnya relatif besar dibanding bank swasta lainnya jika dibandingkan dengan kinerja yang dilakukan. Bank BNI Syariah juga memberikan kesempatan promosi bagi karyawan yang berprestasi. Hubungan antar karyawan di Bank BNI Syariah Palembang sangat kondusif hal ini ditunjukkan dengan adanya sharing antar unit disetiap minggu dan juga melibatkan semua karyawan disetiap kegiatan yang dilakukan perusahaan. Pimpinan di BNI Syariah sangat mendukung dan menerima semua masukan karyawan untuk kebaikan perusahaan, sehingga dengan kondisi tersebut karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja dan pekerjaan yang mereka kerjakan.

Selain gaji bank BNI Syariah juga memberikan tunjangan dan bonus untuk semua karyawannya. Baik itu tunjangan kesehatan, hari tua, dan bonus tahunan. Dukungan yang dilakukan lainnya terhadap karyawan yakni pimpinan di Bank

BNI Syariah Palembang memberikan perhatian, pujian dan keakraban kesemua karyawan atas apa yang dikerjakan dan dihasilkan.

B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden Karyawan Bank BNI Syariah Palembang sebagai berikut :

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

No	Kategori	Jumlah	Persetase
1	Laki-laki	30 Orang	43%
2	Wanita	40 Orang	57%
Jumlah		70 Orang	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Karyawan Bank BNI Syariah yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 40 orang atau 57%, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 30orang atau 43%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari karyawan Bank BNI Syariah Palembang yang diambil sebagai responden adalah wanita.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia

Adapun data mengenai umur responden Karyawan Bank BNI Syariah Palembang sebagai berikut:

Tabel 4.2

Responden Menurut Usia

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	17-25 Tahun	7 Orang	10 %
2	25-35 Tahun	48 Orang	68 %
3	35-45 Tahun	10 Orang	14 %
4	> 45 Tahun	5 Orang	8 %
Jumlah		100 Orang	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2, dapat diketahui tentang usiakaryawan Bank BNI Syariah Palembang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas usia responden adalah 25-35 tahun yaitu sebanyak 48 orang atau 68%,17-25 tahun sebanyak 7 orang atau 10%, 35-45 tahun sebanyak 10 orang atau 14%, sedangkan sisanya berusia diatas 45 tahun sebanyak 5 orang atau 8%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Adapun data mengenai jenis pekerjaan responden karyawan Bank BNI Syariah Palembang sebagai berikut:

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Frontliner	15 Orang	21 %
2	Unit Bisnis	25 Orang	36 %
3	Back Office	29 Orang	41 %
4	Auditor	1 Orang	2 %
Jumlah		70 Orang	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3, dapat diketahui tentang jenis unit pekerjaan responden Bank BNI Syariah yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berada di unit Back Office, yaitu sebanyak 29 orang atau 41%, unit bisnis sebanyak 25 orang atau 36%, Frontliner sebanyak 15 orang atau 21%, sedangkan sisanya auditor 1 orang atau 2%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden Karyawan BNI Syariah Palembang sebagai berikut :

Tabel 4.4

Tingkat Pendidikan Responden

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	D3	9 Orang	13 %
2	S1	54 Orang	77 %
3	S2	7 Orang	10 %
4	S3	- Orang	- %
Jumlah		70 Orang	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4, dapat diketahui tentang tingkat pendidikan responden karyawan Bank BNI Syariah Palembang mayoritas pendidikan terakhir Strata satu Atas sebanyak 54 orang atau 77%, Magister sebanyak 7 orang atau 10%, diploma tiga sebanyak 9 orang atau 13%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Adapun data mengenai lama bekerja di BNI Syariah Palembang sebagai berikut:

Tabel 4.5
Lama Bekerja

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	1-2tahun	5 Orang	7 %
2	2-5tahun	37 Orang	53 %
3	5-10tahun	20 Orang	29 %
4	>10tahun	8 Orang	11 %
Jumlah		70 Orang	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5, dapat diketahui tentang lama bekerja responden karyawan Bank BNI Syariah Palembang mayoritas 2-5 tahun sebanyak 37 orang atau 53%, 5-10 tahun sebanyak 20 orang atau 29%, lebih dari 10 tahun sebanyak 8 orang atau 11%, sedangkan sisanya 1-2 tahun sebanyak 5 orang atau 7%.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil kuisioner yang penulis sebarkan kepada karyawan Bank BNI Syariah Palembang didapat sampel sebanyak 70 responden. Pertanyaan yang diajukan kepada responden berupa 11 pertanyaan tentang Kepuasan Kerja (varabel X_1), 8 pertanyaan tentang dukungan organisasi (sebagai variabel X_2), 3 pertanyaan tentang tentang kinerja karyawan (sebagai variabel Y).

1. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan terhadap indikator dari masing-masing variabel agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan keandalan indikator sebagai alat ukur variabel. Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

1.1 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrument, penulis menggunakan analisis dengan SPSS versi 21. Berikut hasil pengujian reliabilitas dalam variabel penelitian:

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator atau kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau dikatakan reliabel sebagai alat ukur variabel. Reliabilitas suatu indikator atau kuesioner dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* (α), yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* (α) lebih besar ($>$) 0,70 maka indikator atau kuesioner adalah reliabel, sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* (α) lebih kecil ($<$) 0,70 maka indikator atau kuesioner tidak reliabel. Secara keseluruhan hasil uji reliabilitas dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0,829	0,7	Reliabel
Dukungan Organisasi (X2)	0,802		Reliabel
Kinerja karyawan (Y)	0,794		Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

1.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pertanyaan di setiap variabel yang dianalisis dengan program spss dan *outputnya* bernama *corrected item correlation*. Sedangkan untuk mendapatkan r tabel dilakukan dengan tabel *r product moment*, yaitu menentukan $\alpha = 0,05$ kemudian n (sampel) = 70 sehingga didapat nilai r tabel dua sisi sebesar $(n-2) = 0,1996$. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan, apabila r hitung $>$ r tabel = Valid dan r hitung $<$ r tabel = Tidak Valid. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Tabel Validitas Instrumen

Variabel	No. Pertanyaan	R. Hitung	R. Tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	1	0,657	0,2352	Valid
	2	0,472		
	3	0,595		
	4	0,620		
	5	0,512		

	6	0,340	
	7	0,248	
	8	0,459	
	9	0,434	
	10	0,403	
	11	0,791	
Dukungan Organisasi (X2)	1	0,620	
	2	0,678	
	3	0,382	
	4	0,241	
	5	0,418	
	6	0,620	
	7	0,678	
	8	0,492	
Kinerja Karyawan (Y)	1	0,304	
	2	0,530	
	3	0,283	
	4	0,283	
	5	0,326	
	6	0,559	
	7	0,391	
	8	0,426	
	9	0,419	
	10	0,538	
	11	0,500	
	12	0,500	
	13	0,316	

	14	0,33		
	15	0,287		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

D. Uji Estimasi Parameter dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

Pada teknik analisa regresi berganda maka digunakan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa pada model regresi tidak terjadi berbagai penyimpangan baik normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

1.1 Uji Normalitas

Tabel 4.8
Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,263

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel diperoleh Asymp. Sig. sebesar 0,263 lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

1.2 Uji Linearitas

Salah satu cara untuk menentukan linearitas adalah dengan uji Lagrange Multiplier dengan membandingkan nilai c^2 hitung dengan c^2 tabel. Jika nilai c^2 hitung $> c^2$ tabel, maka hipotesis yang menyatakan model linear ditolak.

Tabel 4.9

Uji Lagrange Multiplier

Model	R Square
1	0,000

Sumber : diolah dari lampiran 3

Hasil tampilan output menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,000 dengan jumlah n observasi 70, maka besarnya nilai c^2 hitung = $70 \times 0,000 = 0$. Nilai ini dibandingkan dengan tabel dengan $df = (n-k) = 70-3 = 67$ dengan tingkat signifikansi 0,05 didapat nilai c^2 tabel 87,1. Oleh karena itu nilai c^2 hitung lebih kecil dari c^2 tabel, maka dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linear.

2.3. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.10
Multokolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,818	1,223
X2	0,818	1,223

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai *tolerance* semua variabel independen $> 0,10$. Nilai VIF semua variabel independen $< 10,00$. Berdasarkan kriteria dalam pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

2.4 Uji Autokorelasi

Tabel 4.11

Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson

Model	Durbin Watson
1	1,395

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel diketahui nilai DW 1,395. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan bahwa nilai DW di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.

2.5 Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.12

Uji Heterokedastisitas dengan metode White

Model	R Square
1	0,059

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Hasil tampilan *output* menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,059 dengan jumlah n observasi 70, maka besarnya nilai c^2 hitung = $70 \times 0,059 = 4,13$. Nilai ini dibandingkan dengan c^2 tabel dengan $df = (n-k) = 70 - 6 = 64$ (dengan tingkat signifikansi 0,05). Oleh karena nilai c^2 hitung lebih kecil dari c^2 tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

2. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program computer SPSS. Hasil pengolahan data

dengan menggunakan program SPSS selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sign
	B	Std. Error	Beta		
Constant	72.211	9,101		12,914	.000
X1	1.135	0.170	1.105	7.795	.043
X2	0.228	0.221	0.136	5.032	.031

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 72,211 + 1,135 X1 + 0,228 X2$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut: Hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel bebas atau independen yang paling berpengaruh adalah variabel Kepuasan kerja dengan nilai koefisien sebesar 1,135 sedangkan variabel dukungan organisasi dengan nilai koefisien 0,228, dari persamaan tersebut dapat terlihat bahwa semua variabel bebas (*Kepuasan kerja dan struktur Organisasi*) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berpengaruhnya variabel kepuasan kerja dan dukungan organisasi secara positif terhadap kinerja karyawan mengandung arti bahwa dengan meningkatnya persepsi responden tentang variabel kepuasan kerja, dan

dukungan organisasi, maka akan berpengaruh pada meningkatnya kinerja karyawan (Studi Pada Bank BNI Syariah Palembang).

2.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.14

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	106.031	2	53.016	9.466	.024 ^b
Residual	2423.455	67	36.171		
Total	2529.486	69			

a. Dependent Variable: Y1 Total

b. Predictors: (Constant), X2 Total, X1 Total

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai F sebesar 9,466 dengan probabilitas sebesar 0,024^b. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Angka signifikansi sebesar $0,024 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan kerja, dan dukungan organisasi mempunyai pengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kinerja karyawan.

2.2 Uji Signifikasi t

Uji t atau uji parsial digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan, hasil uji t akan ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sign
	B	Std. Error	Beta		
Constant	72.211	8,101		12,914	.000
X1	1.135	.170	1.105	7.795	.043
X2	.228	.221	.136	5.032	.031

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.15 diatas maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Keterangan dengan melihat t hitung:

1. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_1 diterima, artinya ada pengaruh

2. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya tidak ada pengaruh

Jadi berdasarkan hasil uji parsial, maka dapat diketahui dan disimpulkan bahwa:

- Variabel Kepuasan Kerja

Item variabel kepuasan kerja X1.1 sampai X1.11 secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

karyawan dengan nilai t hitung = 7,795 sedangkan t tabel 1,667 (t hitung $>$ t tabel), $p = 0,000$ signifikan pada $p < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka “Hipotesis 1 diterima”. Artinya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

- Variabel Dukungan Organisasi

Item variabel dukungan organisasi X2.1 sampai dengan X2.8 secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung = 5.032 sedangkan t tabel 1.166 (t hitung $>$ t tabel), $p = 0,000$ signifikan pada $p < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka “Hipotesis 1 diterima”. Artinya dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel independent akan diikuti variabel kinerja karyawan pada porsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat R square. Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai dengan 1, selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen.

Tabel 4.16

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.613	2.014

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Tabel 4.16 diatas menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,642 artinya sebesar 64,2% variasi dari variabel dukungan organisasi dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara kajian teori maka hasil implikasi bahwa kepuasan kerja dan keberadaan yang terkait dengan kinerja menunjukkan pengaruh mengenai analisis level yang terkait. Hubungan kepuasan-kinerja pada level organisasional lebih kuat daripada hubungan level individu. Ini artinya apabila nilai variabel kinerja karyawan meningkat maka akan meningkatkan pula kinerja karyawan Bank BNI Syariah Palembang.

2. Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian ini menunjukkan Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Yoon dan Lim (1996) dukungan yang diberikan perusahaan terhadap para karyawan sehingga tercipta suatu suasana dimana karyawan saling membantu dalam setiap aktivitas kerjanya didalam perusahaan. Ini artinya semakin tinggi nilai variabel Dukungan Organisasi maka akan semakin tinggi kinerja karyawan pada Bank Bni Syariah Palembang.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari Pengaruh Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Palembang maka peneliti dapat memberikan kesimpulan berdasarkan hasil regresi linier berganda memperoleh persamaan $Y = 72,211 + 1,135 X_1 + 0,228 X_2$ dari persamaan tersebut dapat terlihat bahwa semua variabel bebas (Kepuasan kerja dan dukungan Organisasi) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

1. Berdasarkan hasil uji signifikansi simultan (Uji F) menunjukkan bahwa nilai F sebesar 9,466 dengan probabilitas sebesar 0,024^b. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Angka signifikansi sebesar 0,024 < 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan kerja, dan dukungan organisasi mempunyai pengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kinerja karyawan.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) dapat disimpulkan bahwa item variabel kepuasan kerja secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung = 7,795 sedangkan t tabel 1,667 (t hitung > t tabel), p = 0,000 signifikan pada p < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka “Hipotesis 1 diterima”. Artinya

kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan item variabel dukungan organisasi secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung = 5.032 sedangkan t tabel 1.166 (t hitung > t tabel), $p = 0,000$ signifikan pada $p < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka “Hipotesis 1 diterima”. Artinya dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka berikut ini adalah saran-saran yang dapat dikemukakan penelitian ini :

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kepuasan kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Palembang peneliti menyarankan yang ditinjau dalam penelitian ini, pihak Perusahaan harus mulai memberikan apresiasi yang lebih optimal apabila karyawan telah berkontribusi bagi perusahaan agar secara keseluruhan kepuasan kerja dan dukungan organisasi dapat semakin dirasakan oleh karyawan. Hal ini dapat diterapkan pada perusahaan ketika hendak menentukan langkah promosi atau pemberian bonus atau insentif kepada setiap karyawan yang mampu menunjukkan prestasi kerja. Pihak perusahaan juga perlu mengadakan evaluasi secara berkala mengenai kepuasan kerja dan dukungan organisasi agar kelemahan yang terkait dua variabel tersebut dapat diperbaiki oleh perusahaan.

2. Mengingat sampel yang terbatas yaitu hanya pada PT. Bank BNI Syariah Palembang maka disarankan bagi penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan sampel yang representatif sehingga generalisasi penelitian dapat dilakukan pada populasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Autry, C.W., Daugherty, P.J., 2003, Warehouse Operation Employees: Linking Person-Organization Fit, Job Satisfaction and Coping Response, *Journal of Business Logistic*, Vol.24, 1, 171-197
- Babakus, Emin, David W.Cravens, Mark Johnson, and William C. Moncrie,1996, Examining the Role of Organizational Variables in the Salesperson Job Satisfaction Model, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.XVI, No.3
- Bass, B.M., B.J. Avolio, D.I Jung & Y. Berson (2003),” Predicting Unit Performance by assessing transformational and transactional leadership”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, No. 2, pp. 207-218
- Bradley L.Kirkman dan Debra L.Shapiro, 2001, “The Impact of Cultural Values on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Self-Managing Work Teams: The Mediating Role of Employee Resistance,”*Academy of Managing Journal*, Vol.44,No.3,p.557-569
- Casio, Wayne F., 1992, *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Worklife and Profits*, Singapore: Mc.Graw Hill International Editions.
- Challagalla, Gautam N. and Tasadadug A.Shervani, (1996), “Learning and Leadership of Salespeople: The Role of Supervision, *Journal of Marketing Research*, Vol.XXXV, May 267-274
- Chen, Yuen, Li, 2001, “Examining The Effect of Organizational Culture and Leadership behaviorsmen Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Job Performance at Small and Middle Sized Firms of Taiwan”, *Te Journal of American Academy of Bussiness*, September
- Conduit, D.A., and Felix T. Mavondo, 2001, How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation, *Journal of Business Research*, 51, p.11
- Benyamin Molan, Penyunting Triyana Iskandarsyah*, Edisi ke-7, Prenalindo, Jakarta
- Dyer, Lee, dan Donald F Parker, (1975), Classfying Outcomes in Work Motivating Research: An Examination of The Intrinsic dan Extrinsic Dichotomy, “*Journal of Applied Psychology*, 455-458
- Eisenberger, R., Robin Huntington, Steven Hutchison and Debora Soa, 1986,

Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, Vol.71 (3), p.500-507

Flippo, Erwin B, 2000, *Manajemen Personalia*, PT.Erlangga, Jakarta.

G. Douglas, (2000), *Manajemen Kas*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Gibson, James L, John M Ivancevich dan James H Donely Jr, 2008, *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi 4, Terjemahan Djoerban Wahid, penerbit Erlangga, Jakarta

Gronroos, c., 1990, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington, MA: Lexington Books

Humphreys, J.H.(2002).” Transformational leader behavior, proximity and successful services marketing” *Journal of Services Marketing*, Vol. 16, No.6, pp.487-502

Fuad Mas’ud,2004, *Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, I (2004), ”Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Versi 5.0”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang

Jaworski, Bernard J.,and Ajay K. Kholi (1993), “Market Orientation: Antecedents and Consequences”, *Journal of Marketing*, Vol.57, (July), p.53-70

Kopelman, R.E.,Brief.A P., and Guzzo, R.A, 1990, *The Role of Climate and Culture in Productivity, Organizational Climate and Culture* (p.282-318), San Francisco: Jossey-Bass

Kreitner, Robeth, Kinnichi, Angelo, 2005, *Perilaku Organisasi*, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta

Krivosos, Paul D, (2006), The Relationship of Intrinsic-Extrinsic Motivation and Communication Climate in Organizations, *The Journal of Bussiness Communication*

Locander, W.B.,F. Hamilton,D. Ladik & J Stuart (2002), “Developing a Leadership-Rich culture: The Missing link to creating a market-focused organization, *journal of marketing-focused management*, Vol.5, pp.149-163

Lum, L, Kevin, J, Clark K, Reid F & Sirola W (1998) Explaining nursing turnover intent: Job Satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment

Journal of Organizational Behavior, 19: 305-320

Luthan, F, 1995, *Organizational Behavior*, Seventh Edt, Mc. Graw-Hill Book Company, Singapore.

McNeese-Smith, Donna, 1993, Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Hospital & Health Service Administration*, Vol.41:2, Summer, 160-175

Michita Champathes Rodsutti dan Fredric William S., 2002. "Leadership and Organizational Effectiveness in Multinational Enterprises in Southeast Asia," *Leadership and Organization Development Journal*, Vol.23, No.5, p.250-259

Noble, Charles H., and Michael P.Mokwa (1999), "Implementing Marketing Strategies: Developing and Testing a Managerial Theory", *Journal of Marketing*, Vol.63, p.57-73

Ostroff Cheri, (1992), "The Relationship between Satisfaction, Attitudes and Performance An Organizational Level Analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol.77 No.6, p.963-974

Parasuraman, A, Berry, LL dan Zeithaml, VA 1990 "An Empirical Examination of Relationships in An Extended Service Quality Model" *Report*. No.90-122, Marketing Sciences Institute, Cambridge, MA

Robbins, Stephen, 2001. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*, PT. Prehalindo, Jakarta.

Robbins, Judge, 2008. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.

Setiawan, Mulyadi, 2001. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen Edisi 2*, PT.Salemba Empat, Jakarta.

Shore, L.M dan L.E. Tetrick, 1991, A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, p. 637-643

Siagian, S.P. 2012, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta : Rineka Cipta.

Soonhee Kim, 2002, "Participative Management and Job Satisfaction: Lesson for Management Leadership, *Public Administration Review*, Vol.62, No.2, p.231-241

Shoemaker Mary E. (1999), "Leadership Practices in Sales Managers Associated with the Self-Efficacy, Role Clarity and Job Satisfaction of Individual

Industrial Salespeople”, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.19, No.4, p.1-19

Sukanto Reksohadiprojo, 2008. *Manajemen Produksi*. Edisi ke-4. BPFE. Yogyakarta.

Tierney, Pamela et.al, 1999. “An Examination of Leadership and Employee Creativity: The Relevance of Traits and Relationships,” *Personel Psychology*, Vol.52, p.591-620.

Timmreck, Thomas C, 2001. *Managing Motivation and Developing Job Satisfaction in the Health Care Work Environment*, Aspen Publiiver, Inc..

Yammarino, F.J., W.D. Spangler & B.M. Bass (1993), “Transformational leadership and performance: A longitudinal investigation”, *Leadership Quarterly*, Vol.4, No.1, pp.81-102

Yukl, Gary. 2005. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Kelima. PT. Indeks, Jakarta

KUESIONER PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

USIA :

JENIS KELAMIN :

PENDIDIKAN :

B. PETUNJUK

1. Mohon bantuan dan kesediaan Anda untuk menjawab seluruh pernyataan.
2. Jawablah pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda silang (x).

C. KETERANGAN

STS : SANGAT TIDAK SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

KS : KURANG SETUJU

S : SETUJU

SS : SANGAT SETUJU

KUESIONER KINERJA PEGAWAI

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan.					
2	Saya mampu mencapai sasaran kerja yang ditetapkan.					
3	Saya mampu menguasai tugas yang diemban.					
4	Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal.					
5	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					
6	Pimpinan saya pernah menegur hasil kerja pegawai.					
7	Saya pernah melakukan kesalahan dalam bekerja.					
8	Saya pernah menunda pekerjaan.					
9	Saya hadir tepat waktu.					
10	Saya tidak pernah cepat pulang kerja tanpa alasan yang jelas.					
11	Saya tidak pernah datang terlambat kerja tanpa alasan yang jelas.					
12	Saya dapat mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan.					
13	Saya membuat perencanaan yang matang dalam bekerja.					
14	Saya mampu bekerja sama dengan semua pegawai.					
15	Saya mampu mengambil inisiatif dalam bekerja.					

KUESIONER KEPUASAN KERJA

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan gaji atau upah yang diberikan oleh perusahaan					
2	Saya merasa betah menjadi pegawai di organisasi ini.					
3	Saya mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan.					
4	Saya merasa terikat secara emosional dengan organisasi di tempat saya bekerja.					
5	Saya akan senang untuk menghabiskan sisa karir saya di perusahaan.					
6	Saya memberikan semua kesetiaan saya kepada perusahaan ini.					
7	Fasilitas yang diberikan perusahaan sudah cukup baik					
8	Saya dapat memenuhi peraturan yang dibuat oleh perusahaan					
9	Penilaian yang dilakukan secara objektif oleh perusahaan					
10	Perusahaan memberikan kesempatan untuk ke jenjang karir yang lebih tinggi					
11	saya mendapat kesempatan dari perusahaan untuk menunjukan keahlian saya					

KUESIONER DUKUNGAN ORGANISASI

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Atasan mewajibkan semua karyawan mengetahui Struktur organisasi diperusahaan saya					
2	Atasan menaruh karyawan sesuai pada kemampuan karyawan tsb.					
3	Saya lebih senang menyelesaikan pekerjaan dengan kerja sama team.					
4	Atasan selalu melibatkan bawahan dan rekan kerjanya dalam membuat keputusan.					
5	Atasan bersedia mendengar pendapat dan saran dari bawahan					
6	Pendapat saya selalu dihargai oleh atasan					
7	Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi					
8	Saya mendapat pelatihan yang cukup atas jenis-jenis informasi yang tersedia di organisasi kantor saya dan bagaimana mengaksesnya.					