

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan mempunyai tujuan yang hendak akan dicapai dan tujuan utama dari perusahaan adalah memperoleh keuntungan. Perusahaan harus memiliki manajemen yang efektif untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber –sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6M), yaitu: *Men, Money, Methode, Machine, Material, dan Market* (Hasibuan, 2003).

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam suatu organisasi karena segala aktivitas dalam suatu organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya peran sumber daya manusia di dalamnya (Purnama, 2012:36). Pentingnya unsur manusia dalam suatu organisasi membuat sumber daya manusia sebagai penggerak utama suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Handoko (2003) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan –tujuan individu maupun organisasi.

Pencapaian tujuan akan terlaksana apabila sumber daya manusianya dapat

dikelola dengan baik dengan prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan sehingga akan mencapai *performance* kerja yang baik. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah aset yang berharga yang dimiliki perusahaan dan keberhasilan yang diraih perusahaan tidak lepas dari kinerja karyawan.

Selain sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Di sisi lain, sumber daya manusia juga sebagai makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan, dan harapan –harapan tertentu. Keadaan ini menjadikan sumber daya manusia sebagai aset yang harus ditingkatkan efisiensi dan *performance* kerjanya. Untuk mencapai hal tersebut, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal.

Persaingan antar perusahaan terjadi dalam berbagai bidang, baik itu bidang produksi, pemasaran, penguasaan teknologi, persaingan harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sebagainya. Sehingga sumber daya manusia dalam perusahaan dituntut untuk dapat bekerja secara optimal agar dapat memenangi persaingan usaha yang sangat ketat tersebut. Dalam rangka memenuhi kebutuhan perusahaan, maka perusahaan harus berusaha mengoptimalkan kinerja karyawannya dengan cara mengidentifikasi tugas dari pekerjaan masing –masing karyawan tersebut.

Beberapa teori menyebutkan bahwa ada kaitan erat antara karakteristik pekerjaan, keadaan psikologis karyawan, kepuasan kerja karyawan, motivasi dan kinerja karyawan (Sondari, 2008). Pendapat lain menyatakan bahwa karakteristik

pekerjaan merupakan suatu perancangan kegiatan kerja karyawan yang disusun berdasarkan keinginan dan kemampuan karyawan, karyawan bekerja tidak hanya untuk menambah kepuasan kerja dengan pekerjaan yang tepat tetapi untuk mengetahui kinerjanya dari umpan balik perusahaan sebagai hasil yang diberikannya kepada perusahaan (Otmu, 2011).

Model karakteristik pekerjaan Hackman dan Oldham, di mana model ini dianggap telah mengalami penyempurnaan dari model sebelumnya. Model ini menjelaskan keadaan psikologis yang merujuk pada karyawan yang dapat mencapai tiga keadaan psikologis kritis yaitu sebagai berikut (Otmu, 2011) :

1. Pekerjaan itu harus dialami sebagai sesuatu yang berarti atau penting.
2. Karyawan merasa bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya secara pribadi.
3. Karyawan harus memastikan dengan cara yang teratur dan baik, apa saja yang telah dihasilkannya, dan apakah hasil itu memuaskan atau tidak.

Rangkaian dimensi dari pekerjaan itu jika dihubungkan dengan keadaan psikologis akan dapat memberikan hasil antara lain, yaitu : motivasi internal yang tinggi, prestasi kerja yang berkualitas tinggi, kepuasan kerja yang tinggi, dan tingkat kemangkiran serta pertukaran kerja yang rendah.

Menurut Robbins (2002) kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya yaitu selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang mereka yakini seharusnya yang mereka terima. Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2003:148) kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka, sehingga ketika seorang karyawan mempunyai tingkat kepuasan yang

tinggi dalam organisasi maka karyawan tersebut memiliki kepercayaan positif terhadap organisasi tersebut, yang akan mendorong adanya semangat dalam diri karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja.

Pandangan senada dikemukakan Gibson (2000:106) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka yang merupakan persepsi mereka tentang pekerjaan. Berbeda dari Gibson, menurut Hasibuan (2003) kepuasan kerja adalah emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik –baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan kerja dapat diukur dari absensi, *turnover* dan moral kerja.

Kepuasan kerja merupakan respons *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2001:224), definisi ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Pentingnya kepuasan kerja dalam mempengaruhi komitmen karyawan digambarkan secara teoritis oleh Sutrisno (2010:296) yang menyatakan bahwa adanya kepuasan kerja yang tinggi juga bisa menguatkan komitmen pada diri karyawan yang bersangkutan.

Komitmen organisasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen akan mendorong pilihan kebiasaan karyawan dalam mendukung perusahaan untuk bekerja lebih efektif.

Menurut Robbins (2008:100) komitmen karyawan didefinisikan sebagai sampai tingkat mana seseorang karyawan memiliki suatu organisasi serta tujuan –tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti dapat meningkatkan loyalitas pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasi yang tinggi berarti meningkatkan loyalitas organisasi yang merekrut individu tersebut.

Loyalitas karyawan terhadap perusahaan sangat bergantung dari tingkat komitmen karyawan kepada perusahaan atau organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih mempunyai keinginan kuat untuk bertahan di dalam perusahaan. Loyalitas sejalan dengan karakteristik karyawan yang berkomitmen yaitu terdapat keinginan untuk mempertahankan diri agar tetap menjadi bagian dari organisasi atau perusahaan (Steers & Porter, 2009:525).

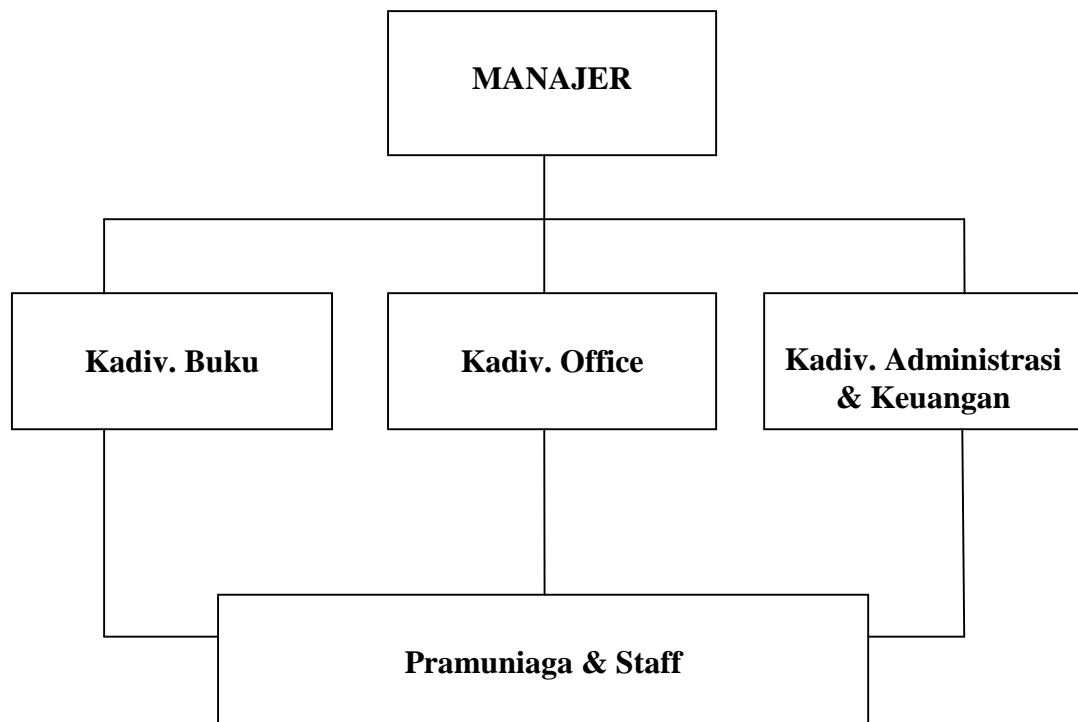
Mathis dan Jackson (2004:126) menggambarkan bahwa upaya untuk mempertahankan karyawan telah menjadi persoalan utama dalam banyak perusahaan atau organisasi, sebab karyawan sebagai sumber daya memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi.

Karyawan yang berkomitmen sepenuhnya menyadari bahwa kontribusinya sangat penting bagi perusahaan. Sehingga perusahaan harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga dapat meningkatkan kemampuan maupun kinerja karyawan yang akan meningkatkan komitmen karyawan tersebut.

Karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada pekerjaan dibanding yang tidak mempunyai komitmen. Oleh karena itu, perusahaan perlu memikirkan hal apa saja yang harus diperhatikan kepada karyawannya, sehingga dapat mempertahankan kinerja karyawan dan dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh masing –masing karyawan. Perusahaan dapat memberikan dorongan atau dukungan kepada karyawan sehingga karyawan merasa diperlakukan sebaik –baiknya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian akan dilakukan pada Toko Buku Fajar Agung yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Raden Intan No. 61 Tanjung Karang 35118, Bandar Lampung dan memiliki dua cabang perusahaan yang berada di JL. Kartini No. 12-17 Bandar Lampung dan di Teluk Betung.

Penelitian ini difokuskan pada karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandar Lampung yang berada di Jalan Raden Intan No. 61 Tanjung Karang 35118, Bandar Lampung. Penelitian ini akan membahas pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan. Berikut ini disajikan struktur organisasi pada Toko Buku Fajar Agung Bandar Lampung, sebagai berikut :

Gambar 1. Struktur Organisasi Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung



Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

Hakekat suatu perusahaan adalah adanya orang –orang yang usahanya harus dikoordinasikan, tersusun dari sejumlah sub sistem yang saling berhubungan dan saling bergantung, bekerjasama atas dasar pembagian kerja, peran, wewenang serta mempunyai tujuan tertentu yang akan dicapai. Agar tujuan perusahaan tersebut tercapai maka diperlukan adanya struktur organisasi yang sesuai dengan kemampuan dan keadaan perusahaan tersebut.

Struktur organisasi yang digunakan Toko Buku Fajar Agung adalah struktur organisasi garis, dimana dalam perusahaan ini kekuasaan dan tanggung jawab bergerak dari tingkat pemimpin yang teratas sampai ke bawah secara vertikal seperti gambar di atas, artinya pertanggungjawaban dari pelaksanaan tugas masing

–masing adalah kepada atasan. Berikut ini adalah Tabel 1 (*job description*)

karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung :

Tabel 1. *Job Description* Karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

No	Jabatan	Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang
1.	Manajer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan perekrutan karyawan. 2. Melakukan seleksi karyawan. 3. Mengatur sistem penggajian karyawan. 4. Mengatur tingkat absensi dan <i>turnover</i> karyawan. 5. Menyimpan catatan asuransi dan rencana promosi.
2.	Kadiv. Buku	Mengontrol dan mengawasi kinerja karyawan pramuniaga.
3.	Kadiv. <i>Office</i>	Mengontrol dan mengawasi kinerja karyawan staf administrasi dan staf IT.
4.	Kadiv. Adm & Keuangan	Mengontrol dan mengawasi kinerja karyawan staf keuangan dan staf audit.
5.	Staf Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan, membina, dan mengawasi terselenggaranya kegiatan administrasi penjualan dan aktivitas perusahaan lainnya secara efektif dan efisien demi terciptanya tertib administrasi perusahaan. 2. Menerima pesanan barang dari pelanggan melalui telepon dan disampaikan kepada wiraniaga serta dikoordinasikan dengan bagian gudang. 3. Membuat faktur dan administrasi lainnya.
6.	Staf Keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pencatatan setiap transaksi penerimaan dan pengeluaran keuangan perusahaan serta perpajakan. 2. Melakukan pencatatan persediaan pada kartu persediaan. 3. Melakukan pencatatan piutang dagang para pelanggan pada kartu piutang. 4. Melakukan pencatatan setiap mutasi utang pemasok pada kartu utang. 5. Mengatur pengeluaran dengan sepengetahuan direktur. 6. Membuat catatan periodik dan melaporkan kepada direktur sebagai pertanggung jawaban akan tugas. 7. Menyusun laporan keuangan. 8. Memberikan informasi mengenai keuangan perusahaan kepada pimpinan.
7.	Staf Audit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengecek stok fisik. 2. Mengecek penjualan. 3. Mengecek laporan kasir. 4. Membuat laporan anggaran per bulan dan per tahun.

No	Jabatan	Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang
8.	Staf IT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan komputer. 2. Aktif dalam sosial media khususnya situs resmi Toko Buku Fajar Agung. 3. Memberikan informasi terbaru mengenai Toko Buku Fajar Agung.
9.	Penitipan Barang	Mengawasi barang yang di titipkan oleh pelanggan.
10.	Kasir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penyimpanan hasil penjualan. 2. Melakukan kegiatan administrasi kepada pelanggan.
11.	Pramuniaga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun kegiatan sehari –hari dengan menentukan jadwal kerja. 2. Membuat laporan kegiatan secara terperinci serta melaporkan hasil yang telah dicapai. 3. Memberikan masukan hasil pemantauan produk perusahaan, produk pesaing, situasi pasar dan perkembangan keberhasilan yang telah dicapai.
12.	<i>Driver</i>	Mengirim barang ke tempat tujuan yang telah ditentukan.

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

Berdasarkan Tabel 1 (*job description*) karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung di atas dijelaskan masing –masing tugas, tanggung jawab dan wewenang dari masing –masing jabatan yang ada di Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung yang berjumlah 12 jabatan. Tabel 1 di atas juga menggambarkan bahwa karyawan jabatan kepala divisi buku membawahi karyawan jabatan pramuniaga, karyawan jabatan kepala divisi *office* membawahi karyawan jabatan staff administrasi dan staff IT, dan karyawan jabatan kepala divisi administrasi & keuangan membawahi karyawan jabatan staf keuangan dan staf audit. Adapun jam kerja karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung adalah dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Jam Kerja Karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

Hari Kerja	Jam Kerja (<i>shift</i>)	Jam Istirahat	Total Jam Kerja
Senin – Jumat	1) 08.00 – 15.00 WIB	1) Siang *) 11.00 - 12.00 WIB	6 Jam
	2) 15.00 – 21.00 WIB	12.00 - 13.00 WIB 2) Sore *) 17.00 - 18.00 WIB 18.00 - 19.00 WIB	5 Jam
Sabtu – Minggu	1) 09.00 – 15.00 WIB	1) Siang *) 11.00 - 12.00 WIB	6 Jam
	2) 15.00 – 21.00 WIB	12.00 - 13.00 WIB 2) Sore *) 17.00 - 18.00 WIB 18.00 - 19.00 WIB	5 Jam

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

***) Istirahat secara bergantian**

Berdasarkan Tabel 2 di atas jam kerja karyawan Toko Buku Fajar Agung mempunyai hari kerja dari Senin sampai dengan Minggu dan jam istirahat dilakukan secara bergantian yaitu istirahat siang dan sore sesuai yang sudah ditentukan perusahaan, meliputi : makan siang, makan malam, dan shalat. Dari data di atas juga terlihat bahwa total jam kerja karyawan Toko Buku Fajar Agung per hari adalah 6 jam dan 5 jam untuk *shift* kedua.

Suatu organisasi dalam penempatan karyawan harus sesuai dengan keahlian dan latar belakang pendidikan. Kesesuaian ini bertujuan agar karyawan mampu bekerja dengan lebih efektif dan efisien sehingga mampu mengimplementasikan teori –teori dan konsep –konsep yang dimiliki sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni. Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih efektif dikarenakan karyawan tersebut mampu memanfaatkan potensi dirinya dalam bekerja. Berikut disajikan data jumlah karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung berdasarkan jabatan, tingkat pendidikan, dan perkiraan gaji dalam bentuk tabel di bawah ini :

Tabel 3. Jumlah Karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung Berdasarkan Jabatan, Tingkat Pendidikan, dan Perkiraan Gaji

Jabatan	Jumlah Karyawan	Tingkat Pendidikan	Perkiraan gaji
Manajer	1	S1	Rp. 3.500.000
Kadiv. Buku	1	SMK	Rp. 2.700.000
Kadiv. <i>Office</i>	1	D3	Rp. 2.700.000
Kadiv. Adm&Keuangan	1	S1	Rp. 2.700.000
Staf Administrasi	2	SMK	Rp. 2.000.000
Staf Keuangan	2	SMA	Rp. 2.000.000
Staf Audit	2	SMA	Rp. 2.000.000
Staf IT	2	SMA	Rp. 1.700.000
Penitipan Barang	2	SMA	Rp. 1.700.000
Kasir	4	SMK	Rp. 1.700.000
Pramuniaga	20	SMA	Rp. 1.700.000
<i>Driver</i>	2	SMP	Rp. 1.700.000
Total	40		

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

Berdasarkan Tabel 3 di atas jumlah karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung berjumlah 40 orang karyawan yang masing –masing terdiri dari 12 jabatan dengan jumlah karyawan terbanyak pada jabatan pramuniaga yaitu sebesar 20 orang karyawan dan untuk tabel tingkat pendidikan karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung menunjukkan tingkat pendidikan yang bervariasi, data di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) lebih dominan yaitu sebesar 28 orang karyawan dari total jumlah karyawan sebesar 40 orang, sedangkan untuk tabel perkiraan gaji dapat dilihat dari data di atas menggambarkan jumlah gaji yang diterima oleh masing –masing karyawan berdasarkan jabatan yang ada di Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung dan terlihat dari data di atas bahwa gaji terendah karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung sebesar Rp. 1.700.000 per bulan dengan jabatan sebagai staf IT, pramuniaga, penitipan barang, kasir dan *driver*.

Menurut Hasibuan (2003: 202), karyawan yang merasakan kepuasan bekerja dapat ditandai dengan rendahnya tingkat absensi, perputaran karyawan kecil dan produktivitas tinggi. Berkaitan dengan ini berikut ditampilkan data tingkat absensi, *turnover* karyawan, target dan realisasi penjualan buku dan alat tulis kantor (ATK) periode Agustus 2014 sampai dengan Juli 2015 pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.

Tabel 4. Tingkat Absensi Karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

Bulan	Tahun	Tenaga Kerja (Orang)	Jumlah Hari Kerja	Total Hari Kerja	Jumlah Hari Absensi*	Tingkat Absensi (%)
Agustus	2014	36	26	936	-	0
September	2014	36	27	972	-	0
Oktober	2014	36	25	900	-	0
November	2014	36	26	936	-	0
Desember	2014	37	27	999	3	0.3
Januari	2015	38	26	988	-	0
Februari	2015	38	24	912	-	0
Maret	2015	38	27	1026	-	0
April	2015	40	26	1040	-	0
Mei	2015	40	27	1080	-	0
Juni	2015	40	26	1040	1	0.09
Juli	2015	40	21	840	6	0.7
Rata –rata						0,09

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

*) Absensi meliputi sakit, izin, cuti bersama dan tanpa keterangan.

Total hari kerja dapat dihitung dengan rumus :

Total Hari Kerja = Jam Kerja Per hari x Jumlah Hari Kerja

Menurut Hasibuan (2003) besarnya tingkat absensi di atas dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100\%$$

Tabel 4 di atas menggambarkan bahwa tingkat absensi karyawan pada bulan Agustus 2014 sampai dengan Juli 2015. Keterangan tersebut memperlihatkan data absensi tertinggi terjadi pada bulan Juli 2015 sebesar 0,7% dengan jumlah hari absensi yaitu sebanyak 6 hari dikarenakan cuti bersama Hari Raya Idul Fitri sedangkan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Agustus sampai dengan November 2014 dan Januari 2015 sampai dengan Mei 2015 yaitu sebesar 0% yang berarti tingkat kehadiran karyawan mencapai 100% pada bulan –bulan tersebut.

Tabel 5. Tingkat *Turnover* Karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

Bulan	Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Karyawan Masuk (Orang)	Karyawan Keluar (Orang)	Tingkat Perputaran Karyawan (%)
Agustus	2014	36	-	-	0
September	2014	36	-	-	0
Oktober	2014	36	-	-	0
November	2014	36	-	-	0
Desember	2014	37	1	-	0.027
Januari	2015	38	1	-	0.026
Februari	2015	38	-	1	-0.026
Maret	2015	38	-	-	0
April	2015	40	2	-	0.05
Mei	2015	40	-	-	0
Juni	2015	40	-	-	0
Juli	2015	40	-	-	0
Jumlah		Avg : 37.9	4	1	Avg : 0.0064

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

*) Karyawan masuk meliputi sesuai kebijakan

*) Karyawan keluar meliputi sesuai kebijakan

Mengukur tingkat *turnover* menurut Hasibuan (2003) menggunakan rumus :

$$\frac{(JKM - JKK)}{\% (JKAW + JKAK)} \times 100\%$$

Keterangan:

JKM = Jumlah Karyawan Masuk

JKK = Jumlah Karyawan Keluar

JKAW = Jumlah Karyawan Awal

JKAK = Jumlah Karyawan Akhir

Tabel 5 di atas menggambarkan jumlah karyawan yang masuk selama bulan Agustus 2014 sampai dengan Juli 2015 sebanyak 4 orang dan jumlah karyawan yang keluar selama bulan Agustus 2014 sampai dengan Juli 2015 sebanyak 1 orang dan terlihat dari data di atas tingkat *turnover* yang terjadi. Jumlah karyawan yang keluar dan masuk dalam perusahaan akan mempengaruhi nilai *turnover*. Jika persentase perputaran karyawan bernilai di atas 25% kategori *turnover* termasuk dalam kategori tinggi, sebaliknya bila persentase perputaran karyawan di bawah 25% menandakan bahwa *turnover* tergolong dalam kategori rendah (Hasibuan, 2003). Persentase tingkat perputaran karyawan Toko Buku Fajar Agung sebesar 0,0064% yang menunjukkan *turnover* termasuk kategori rendah, karena kurang dari standar yang ditentukan yaitu 0,0064% kurang dari 25% ($0,0064\% < 25\%$). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Hasibuan (2003:202), maka kriteria data absensi dan *turnover* mengindikasikan bahwa karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung telah merasakan kepuasan bekerja.

Tabel 6. Target dan Realisasi Penjualan Buku pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

Bulan	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Realisasi (%)
Agustus	2014	450.000.000	510.839.026	113,51%
September	2014	450.000.000	525.046.248	116,66%
Oktober	2014	450.000.000	400.761.900	89,05%
November	2014	450.000.000	380.621.730	84,58%
Desember	2014	450.000.000	350.473.880	77,88%
Januari	2015	450.000.000	355.028.602	78,89%
Februari	2015	450.000.000	300.501.299	66,77%
Maret	2015	450.000.000	310.799.200	69,06%
April	2015	450.000.000	320.000.560	71,11%
Mei	2015	450.000.000	300.892.502	66,86%
Juni	2015	450.000.000	355.790.382	79,06%
Juli	2015	450.000.000	520.500.320	115,66%

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

Berdasarkan Tabel 6 di atas bahwa target dan realisasi penjualan buku dari bulan Agustus 2014 sampai dengan Juli 2015 mengalami fluktuasi dengan tingkat dan realisasi penjualan buku tertinggi terjadi pada bulan Juli 2015 sebesar 115,66% dan bulan Agustus dan September 2014 sebesar 113,51% dan 116,66% dikarenakan pada bulan Juli, Agustus, dan September merupakan musim tahun ajaran baru sehingga penjualan mengalami peningkatan sedangkan tingkat realisasi penjualan buku terendah terjadi pada bulan Februari 2015 sebesar 66,77%. Dari data di atas juga terlihat bahwa dari bulan Oktober 2014 sampai dengan bulan Juni 2015 penjualan buku tidak mencapai target yang telah ditentukan dan persentase realisasi penjualan terendah berkisar antara 66,77 % hingga 66,86% yaitu antara bulan Februari 2015 dan Mei 2015.

Tabel 7. Target dan Realisasi Penjualan ATK (Alat Tulis Kantor) pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

Bulan	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Realisasi (%)
Agustus	2014	600.000.000	750.455.000	125,07%
September	2014	600.000.000	760.653.288	126,77%
Oktober	2014	600.000.000	528.145.378	88,02%
November	2014	600.000.000	530.876.463	88,47%
Desember	2014	600.000.000	450.644.560	75,10%
Januari	2015	600.000.000	501.408.210	83,56%
Februari	2015	600.000.000	400.089.528	66,68%
Maret	2015	600.000.000	410.192.870	68,36%
April	2015	600.000.000	479.582.035	79,93%
Mei	2015	600.000.000	500.492.806	83,41%
Juni	2015	600.000.000	510.589.300	85,09%
Juli	2015	600.000.000	720.400.586	120,06%

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

Tabel 7 di atas menggambarkan target dan realisasi penjualan alat tulis kantor (ATK) dari bulan Agustus 2014 sampai dengan Juli 2015 mengalami fluktuasi dengan tingkat dan realisasi penjualan ATK tertinggi terjadi pada bulan September 2014 sebesar 126,77% dan pada bulan sebelumnya Agustus 2014 tingkat penjualan sebesar 125,07% sedangkan tingkat penjualan ATK terendah terjadi pada bulan Februari 2015 sebesar 66,68%. Tingkat penjualan ATK yang memenuhi target bahkan melampaui target terjadi pada bulan Juli, Agustus, September karena pada bulan tersebut masuk dalam kondisi tahun ajaran baru.

Upaya yang dilakukan Toko Buku Fajar Agung dalam mencapai target adalah dengan mengadakan bazar, setiap karyawan proaktif keluar mencari pelanggan baru di luar. Walaupun target dan realisasi penjualan buku maupun ATK banyak yang tidak tercapai pada bulan –bulan tertentu tetapi karyawan masih merasa komitmen dengan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, hal ini ditandai dengan masih banyaknya karyawan yang setia kepada Toko Buku Fajar Agung

Bandarlampung demi terwujudnya tujuan perusahaan yaitu, memperoleh laba dan menjadikan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung sebagai toko buku terbaik di Lampung. Berikut ini adalah tabel masa kerja karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung :

Tabel 8. Masa Kerja Karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

Jabatan	Jumlah karyawan	Masa Kerja (Tahun)									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	>10
Manajer	1										1
Kadiv.Buku	1										1
Kadiv. <i>Office</i>	1										1
Kadiv.Adm&Keuangan	1										1
Staf Administrasi	2										2
Staf Keuangan	2										2
Staf Audit	2				2						
Staf IT	2		2								
Penitipan Barang	2						2				
Kasir	4						4				
Pramuniaga	20	4	5	6	3	2					
<i>Driver</i>	2						2				

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat dilihat masa kerja karyawan Toko Buku Fajar Agung bervariasi, masa kerja tertinggi adalah di atas sepuluh tahun yang meliputi jabatan yaitu : manajer, kepala divisi buku, kepala divisi *office*, kepala divisi administrasi & keuangan, staf administrasi, dan staf keuangan dengan jumlah karyawan delapan orang dari total jumlah karyawan sebesar 40 orang.

Variasi keterampilan dan identitas tugas merupakan indikator yang mempengaruhi karakteristik pekerjaan. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dikarenakan variasi keterampilan maupun identitas tugas dari masing –masing karyawan dapat dengan tepat diterima karyawan sehingga meningkatkan kinerja karyawan

tersebut. Keterampilan berkaitan erat dengan kemampuan karena kemampuan adalah kapasitas seseorang untuk dapat melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Berikut ini adalah Tabel 9 kemampuan spesifikasi pekerjaan dari masing –masing jabatan yang ada di Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung :

Tabel 9. Kemampuan Spesifik Pekerjaan Karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung

No	Jabatan	Kemampuan Spesifik Pekerjaan
1	Manajer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan komputer 2. Cakap dalam berbicara / komunikatif 3. Kreatif 4. Berjiwa pemimpin 5. Tegas 6. Mempunyai visi dan misi program kerja
2	Kadiv. Buku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikatif 2. Berjiwa pemimpin 3. Menguasai manajemen
3	Kadiv. <i>Office</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan komputer 2. Berjiwa pemimpin 3. Menguasai manajemen
4.	Kadiv. Adm & keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan komputer 2. Berjiwa pemimpin 3. Menguasai manajemen
5.	Staf Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan komputer 2. Teliti 3. Disiplin tinggi 4. Rapi
6.	Staf Keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan komputer 2. Teliti 3. Jujur 4. Daya ingat yang kuat
7.	Staf Audit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Komputer 2. Tegas 3. Teliti 4. Daya ingat dan berhitung yang kuat
8.	Staf IT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan komputer 2. Mengetahui cara menggunakan sosial media 3. Menulis artikel dalam situs fajar agung 4. Kreatif
9.	Penitipan Barang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teliti 2. Ramah
10.	Kasir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan komputer 2. Ramah 3. Jujur 4. Teliti

No	Jabatan	Kemampuan Spesifik Pekerjaan
11.	Pramuniaga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghapal stok barang fajar agung 2. Mengetahui tempat –tempat barang tersebut 3. Ramah 4. Murah Senyum
12.	<i>Driver</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa mengemudi roda empat 2. Mengetahui jalan daerah kota bandarlampung 3. Jujur

Sumber : Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, 2015

Berdasarkan Tabel 9 di atas menggambarkan kemampuan spesifik pekerjaan dari masing –masing karyawan berdasarkan jabatan yang ada di Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung. Dari data di atas terlihat bahwa kemampuan dari masing –masing karyawan, seperti pada jabatan manajer, kepala divisi *office*, kepala divisi administrasi & keuangan, staf administrasi, staf keuangan, staf audit, dan staf IT mempunyai kemampuan yang sama yaitu bisa menggunakan komputer sebagai sarana dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kemampuan seorang karyawan memiliki kaitan erat dengan peran karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan akan merasa menjadi bagian dari perusahaan apabila tugas dari pekerjaannya memiliki peran dalam perusahaan tersebut seperti yang digambarkan Tabel 1 (*job description*) karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung. Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian akan dilakukan dengan mengambil judul penelitian **“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang dipaparkan pada latar belakang, maka penelitian dilakukan untuk membuktikan secara ilmiah pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan, sehingga perumusan masalah dalam hal ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung ?
3. Apakah karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja secara bersama –sama berpengaruh terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.
3. Untuk mengetahui secara bersama –sama pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat –manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut::

1. Penelitian ini diharapkan dapat membuktikan secara ilmiah pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan yang bermanfaat bagi internal manajemen perusahaan, terkait permasalahan yang berhubungan dengan karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja dan komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.
3. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan baru bagi peneliti mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.