

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan oleh peneliti sebelumnya, mereka menggunakan variabel yang sama namun tempat dan objek penelitian berbeda. Sehingga penelitian tersebut dapat menjadi referensi oleh peneliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya :

1. Penelitian yang dilakukan Tamalero, Swasto, Hamid tahun 2011 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dengan judul pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan *intention to quit* (studi pada karyawan PT. Manado Media Grafika).
Berdasarkan hasil analisis nilai skor rata –rata variabel karakteristik pekerjaan (X1) sebesar 4,06 , kepuasan kerja (X2) sebesar 3,76 , komitmen organisasi (Y1) sebesar 3,70 , dan *intention to quit* (Y2) sebesar 2,69.

Sedangkan hasil uji regresi terdapat lima pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang signifikan dan satu yang tidak signifikan, artinya terdapat lima hipotesis yang terbukti dan satu hipotesis tidak terbukti. Berdasarkan

hasil penelitian mengenai "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan *Intention to Quit* (Studi pada Karyawan PT. Manado Media Grafika)".

Maka dapat diambil kesimpulan, yaitu : karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja; karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi; kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Intention to Quit*; dan karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *Intention to Quit*.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Otmu tahun 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dengan judul pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) pada karyawan PT. Menara Agung. Berdasarkan uji hipotesis variabel karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa besaran koefisien jalur variabel karakteristik pekerjaan sebesar 0,237 dengan t hitung = 3,436 pada signifikansi $0,001 < 0,05$, hasil analisis ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dengan demikian hipotesis diterima, besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Menara Agung adalah sebesar 23,7% untuk hasil uji hipotesis variabel karakteristik pekerjaan terhadap OCB menunjukkan besaran 0,479 dengan t hitung = 2,878 pada sig $0,007 < 0,05$. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan pengaruh sebesar 22,9 %, sehingga hipotesis

diterima. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB, dapat dilihat dari hasil analisis jalur dengan besaran $-0,25$ dengan t hitung $= -153$ pada $\text{sig } 0,880 > 0,05$, dengan demikian hipotesis ketiga ditolak. Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) pada Karyawan PT. Menara Agung”.

Maka kesimpulannya adalah karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Menara Agung. Jika karakteristik pekerjaan diterapkan dengan baik maka akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan. Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap OCB karyawan PT. Menara Agung dan kepuasan kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap OCB pada karyawan PT. Menara Agung.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Marvidiantika tahun 2015 Universitas Lampung dengan judul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Wahana Persada Lampung di Bandarlampung. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan masing –masing variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap variabel produktivitas kerja karyawan, secara parsial dengan menggunakan uji t pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan nilai $\alpha = 5\%$ serta menggunakan derajat kebebasan df (*degree freedom*). Hasil penelitian tersebut dapat diketahui nilai signifikan kepuasan kerja (X_1) sebesar 0,000 dan komitmen organisasi (X_2) sebesar 0,017. Probabilitas

kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Wahana Persada Lampung adalah 0,537 dan 0,254 atau 53,7% dan 25,4%. Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Wahana Persada Lampung”.

Maka kesimpulannya adalah penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

2.2 Karakteristik Pekerjaan

2.2.1 Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Menurut Mangkuprawira (2002) karakteristik pekerjaan adalah identifikasi beragam dimensi pekerjaan yang secara simultan memperbaiki efisiensi organisasi dan kepuasan kerja.

Berbeda dari pendapat di atas menurut Simamora (2004:129) model karakteristik pekerjaan (*job characteristics models*) merupakan suatu pendekatan terhadap pengayaan pekerjaan (*job enrichment*). Program pengayaan pekerjaan (*job enrichment*) berusaha merancang pekerjaan dengan cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan, dan tanggung jawab. Pengayaan pekerjaan menambahkan sumber kepuasan kepada pekerjaan. Metode ini meningkatkan tanggung jawab, otonomi, dan

kendali. Penambahan elemen tersebut kepada pekerjaan kadangkala disebut pemuatan kerja secara vertikal (*vertical job loading*).

Pengayaan pekerjaan (*job enrichment*) itu sendiri merupakan salah satu dari teknik desain pekerjaan. Sejumlah teori karakteristik pekerjaan yang berusaha mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan –pekerjaan, bagaimana karakteristik ini digabungkan untuk membentuk pekerjaan yang berbeda, serta hubungan dari karakteristik pekerjaan tersebut dengan kepuasan dan kinerja karyawan telah dihasilkan.

Sementara itu, Robbins (2002) menjelaskan bahwa terdapat tiga teori karakteristik pekerjaan yang paling penting, yaitu Teori Atribut Tugas Wajib (*requisite task attributes theory*), Teori Model Karakteristik Pekerjaan dan Model pemrosesan informasi sosial. Pendapat lain menyatakan karakteristik pekerjaan sebagai cara yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta cakupan pekerjaan yang diberikan (Morgeson dan Humphrey, 2006).

2.2.2 Indikator –indikator Karakteristik Pekerjaan.

Robbins (2002) menjelaskan inti karakteristik pekerjaan sebagai berikut :

1. *Skill variety* (variasi keterampilan)

Skill variety (variasi keterampilan) adalah tingkatan sampai di mana pekerjaan membutuhkan variasi aktifitas yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan yang melibatkan sejumlah keterampilan dan bakat yang berbeda dari karyawan.

2. *Task identity* (identitas tugas)

Task identity (identitas tugas) adalah suatu tingkatan di mana pekerjaan membutuhkan penyelesaian menyeluruh dan teridentifikasi pembagiannya.

3. *Task significance* (signifikansi tugas)

Task significance (signifikansi tugas) adalah suatu tingkatan di mana pekerjaan adalah penting dan melibatkan kontribusi yang berarti terhadap organisasi atau masyarakat pada umumnya.

4. *Autonomy* (otonomi)

Autonomy (otonomi) adalah suatu tingkatan di mana pekerjaan memberikan kebebasan secara substansial, kemerdekaan dan kekeluasaan dalam membuat *schedule* pekerjaan dan menentukan prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

5. *Job feedback* (umpan balik pekerjaan)

Job feedback (umpan balik pekerjaan) adalah suatu tingkatan di mana hasil aktifitas penyelesaian pekerjaan diperoleh langsung oleh karyawan dan informasi yang jelas mengenai seberapa baik pekerjaan telah dikerjakan.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan emosional atau perilaku psikologis berupa rasa puas terhadap suatu pekerjaan yang dicapainya. Kepuasan kerja sangat penting bagi karyawan dan perlu mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan. Karena, kepuasan kerja merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap perusahaan tersebut.

Menurut Martoyo dalam Hartatik (2014:223) kepuasan kerja merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Robbins (2008:107) kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Pendapat lain mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan sehingga para karyawan memandang pekerjaan tersebut terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2003).

Berbeda pendapat menurut Noe (2011:20) kepuasan kerja adalah perasaan senang akibat persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan terpenuhinya nilai –nilai kerja penting bagi seseorang. Jadi, kepuasan kerja seorang karyawan dalam bekerja dapat diketahui melalui sikap karyawan terhadap lingkungan kerjanya, lingkungan fisik, psikis maupun lingkungan sosialnya.

Setiap individu yang bekerja dalam sebuah perusahaan akan mengharapkan segala sesuatu yang bermanfaat bagi pribadinya.

2.3.2 Indikator –indikator yang mengukur Kepuasan Kerja

Berikut ini indikator –indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja (Robbins, 2008:110), yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Desain pekerjaan merupakan komponen yang penting. Desain pekerjaan adalah fungsi penetapan kebijakan seseorang individu atau kelompok karyawan secara organisasi. Tujuannya adalah mengatur penugasan –penugasan kerja yang memenuhi kebutuhan –kebutuhan organisasi, teknologi, dan keperilakuan.

2. Gaji/upah (*pay*)

Imbalan atau kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima sebagai balas jasa oleh perusahaan kepada karyawan sebagai imbalan atas tenaga, pikiran, dan waktu yang telah diberikan kepada perusahaan. Jika jumlah imbalan yang diberikan besar, maka para karyawan akan merasa puas dan termotivasi untuk mencapai tujuan –tujuan perusahaan. Sejumlah upah yang diterima dan tingkat hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

3. Promosi (*promotion*)

Promosi adalah perpindahan karyawan dari jabatan satu ke jabatan yang lain, yang memiliki tingkat organisasi, tanggung jawab, dan imbalan yang lebih tinggi. Dengan adanya promosi berarti akan adanya kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan yang bersangkutan untuk menjabat suatu jabatan yang lebih tinggi. Dengan demikian promosi akan memberikan status sosial, wewenang, tanggungjawab, dan penghasilan yang makin besar bagi karyawan.

4. Pengawasan (*supervision*)

Kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan.

5. Rekan kerja (*workers*)

Rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak yang bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

2.4 Komitmen Karyawan

2.4.1 Pengertian Komitmen Karyawan

Sumber daya manusia merupakan sebuah aset yang berharga dalam sebuah perusahaan. Saat ini sumber daya manusia adalah faktor yang terpenting dimiliki perusahaan, karena semua hal yang menyangkut perusahaan dikendalikan oleh sumber daya manusia. Dalam menciptakan sebuah perusahaan yang kuat, dibutuhkan adanya karyawan yang berkualitas, karyawan yang berkualitas cenderung dapat bekerja keras secara maksimal dan bertanggung jawab. Langkah yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga karyawan –karyawan tersebut salah satunya adalah meningkatkan kepuasan mereka dalam bekerja sehingga dengan berjalannya waktu akan tercipta komitmen pada diri masing – masing karyawan tersebut.

Menurut Tranggono (2008:81) komitmen karyawan merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi. Sedangkan pendapat lain berpandangan bahwa komitmen karyawan merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya (Griffin, 2004:15). Definisi ini menunjukkan bahwa komitmen karyawan pada organisasi dikarakteristikan dengan adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kemauan untuk memberikan usaha yang lebih terhadap organisasi dan dorongan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Berbeda dari pendapat di atas (Sopiah, 2008) menyatakan komitmen organisasi sebagai derajat di mana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Sementara itu, menurut Purwaningsih (2008:25) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai unsur orientasi hubungan (aktif) antara individu dan organisasinya, orientasi hubungan tersebut mengakibatkan individu pekerja atas kehendak sendiri bersedia memberikan sesuatu dan sesuatu yang diberikan itu demi merefleksikan dukungannya bagi tercapainya tujuan organisasi.

Komitmen menurut Simamora (2002:415) adalah sebagai berikut :

1. Kesetiaan, yaitu keteguhan hati, ketaatan, kepatuhan personel terhadap organisasi.
2. Kepedulian, yaitu sikap mengindahkan, memperhatikan perkara orang yang dimiliki personel.
3. Kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, yaitu menaruh rasa suka terhadap pekerjaan yang diberikan oleh organisasi.

Luthans (2005:249) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai berikut :

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

Dengan demikian, orang yang memiliki komitmen tidak akan meninggalkan perusahaan yang disebabkan oleh tawaran pekerjaan di perusahaan lain yang lebih menjanjikan. Selain itu, dia akan mendukung strategi dan tujuan perusahaan serta menjadikan perusahaan sebagai bagian yang penting dalam hidupnya.

2.4.2 Faktor –faktor Komitmen Karyawan

Faktor –faktor yang membentuk komitmen karyawan menurut Luthans (2005) adalah sebagai berikut :

1. Faktor individu seperti usia, sikap positif atau negatif terhadap perusahaan, dan masa kerja.
2. Faktor organisasi seperti desain pekerjaan dan gaya kepemimpinan.
3. Faktor non-organisasi seperti adanya alternatif lain setelah karyawan memutuskan untuk bergabung dalam suatu organisasi yang mempengaruhi komitmennya pada organisasi.

2.4.3 Komponen Komitmen Karyawan

Menurut Meyer dan Allen dalam Robbins (2008) mengemukakan bentuk komitmen karyawan pada organisasi adalah sebagai berikut :

1. Komitmen afektif (*affective commitment*), yaitu ditunjukkan oleh adanya keterikatan emosional individu terhadap organisasi. Komitmen tipe ini menciptakan adanya kedekatan emosional individu untuk mengidentifikasi dan ikut terlibat dalam organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi karena adanya kedekatan emosional akan bekerja untuk organisasi karena keinginan mereka.
2. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*), yaitu kesadaran mengenai biaya yang dihubungkan ketika meninggalkan organisasi. Hal ini dikalkulasikan secara alami karena persepsi atau pertimbangan karyawan terhadap biaya dan resiko yang dihubungkan dengan meninggalkan organisasi saat ini.

3. Komitmen normatif (*normative commitment*), yaitu perasaan wajib untuk bertahan di organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mempertahankan kedekatan dengan organisasi karena merasa bahwa mereka harus melakukannya.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah kerangka hubungan antara variabel-variabel yang ingin diamati dan diukur dengan melalui penelitian yang akan dilakukan. Dalam sebuah perusahaan sumber daya manusia adalah aset yang terpenting dan berharga yang dimiliki setiap perusahaan. Perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien bergantung dari sumber daya manusia tersebut. Apabila perusahaan dapat menciptakan karyawan yang berkualitas salah satunya yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan karyawan tersebut, dan juga dapat memberikan rasa puas terhadap pekerjaan sehingga komitmen karyawan pun dapat meningkat.

Karakteristik pekerjaan menurut Robbins (2002) menjelaskan inti karakteristik pekerjaan sebagai berikut :

1. *Skill variety* (variasi keterampilan)
2. *Task identity* (identitas tugas)
3. *Task significance* (signifikansi tugas)
4. *Autonomy* (otonomi)
5. *Job feedback* (umpan balik pekerjaan)

Kepuasan kerja karyawan menurut Robbins (2008:99) adalah sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Ada lima indikator kepuasan kerja menurut (Robbins, 2008) yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Gaji / upah
3. Promosi
4. Pengawasan
5. Rekan kerja

Komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi (Tranggono, 2008:81). Berikut jenis – jenis komitmen organisasi menurut Robbins (2008:101) adalah :

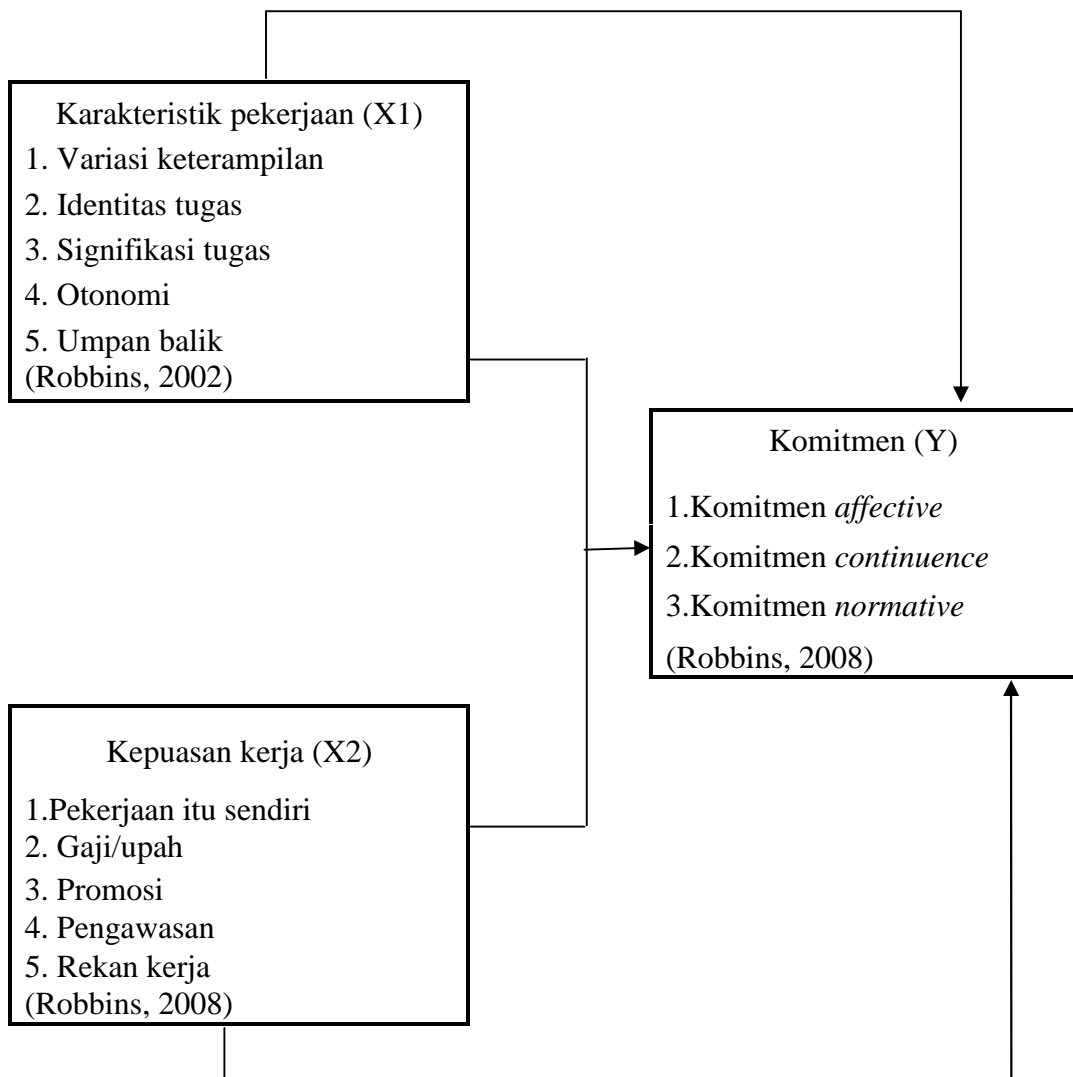
1. Komitmen afektif
2. Komitmen berkelanjutan
3. Komitmen normatif

Peran komitmen karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena jika komitmen karyawan tersebut rendah maka akan mempengaruhi pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan begitupun sebaliknya apabila komitmen karyawan tersebut tinggi maka tingkat pekerjaan dan kepuasan kerja akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas kerangka pemikiran yang peneliti kemukakan adalah bahwa karakteristik pekerjaan sangat mungkin dapat mempengaruhi komitmen organisasi

karyawannya, yang di dalam penelitian karakteristik pekerjaan diuraikan menjadi variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik pekerjaan. Begitupun bahwa kepuasan kerja yang diuraikan menjadi pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, pengawasan, promosi, dan rekan pekerja sangat mungkin dapat mempengaruhi komitmen organisasi karyawan yang diuraikan menjadi komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif, sehingga dapat digambarkan seperti berikut ini :

Gambar 2. Kerangka Pemikiran



Gambar 2 di atas merupakan bagan kerangka pemikiran pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung, di mana variabel X1 berpengaruh terhadap variabel Y, variabel X2 berpengaruh terhadap variabel Y, dan variabel X1 dan variabel X2 berpengaruh terhadap variabel Y secara bersama –sama.

2.6 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikembangkan dalam penelitian ini, maka dapat peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.
3. Karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja secara bersama –sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan pada Toko Buku Fajar Agung Bandarlampung.