

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT COSTUMER CARE  
PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen*



**NAMA : DESI RAMADANI**  
**NPM : 1705160031**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**  
**KONSENTRASI : MSDM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal 30 September, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

**MEMUTUSKAN**

Nama : DESI RAMADANI  
NPM : 1705160031  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT COSTUMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

**Tim Penguji**

**Penguji I**

(EFRI KURNIA, S.E., M.Si)

**Penguji II**

(JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE, M.Si)

**Pembimbing**

(DODY SALDEN CHANDRA, SE, MM)

**Panitia Ujian**

**Ketua**

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

**Sekretaris**



(Asst. Prof. DR. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : DESI RAMADANI  
N.P.M : 1705160031  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJAKARYAWAN UNIT COSTUMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2021

Pembimbing Skripsi

DODY SALDEN CHANDRA MANURUNG, S.E., M.M

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Desi Ramadani  
NPM : 1705160031  
Dosen Pembimbing : Dody Salden Chandra Manurung, S.E., M.M., C.PSP  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Penelitian : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit Customer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1		12/09/21	DS
Bab 2	Perbaiki format Penulisan Pada Faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan Pada organisasi, Perbaiki Penulisan terutama spasi setelah tanda baca di Hal. 28, Perbaiki Gambar 2.1 Pengaruh kepuasan kerja, Perbaiki Gambar 2.2 Pengaruh budaya dengan kinerja	12/09/21	DS
Bab 3	Pada tabel 3.1 update arsipannya hingga ke minggu sidang meja hijau	20/09/21	DS
Bab 4	Perbaiki tabel A.3 karena masih berjumlah 99,99% Perbaiki tabel A.5 karena hasilnya 100.01 bernilai lebih, Periksa ulang semua jumlah tabel A.5, A.6, A.7 - Lengkapi keterangan tabel A.5, A.6, A.7	20/09/21	DS
Bab 5			DS
Daftar Pustaka			DS
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC. SKRIPSI, siapkan perclafaran meja hijau	20/09/21	DS

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Medan, September 2021  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si.

Dody Salden Chandra Manurung, S.E., M.M.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

---

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **DESI RAMADANI**

NPM : 1705160031

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bawah skripsi saya yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Unit Customer Care pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk ” adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

**Yang Menyatakan**



**DESI RAMADANI**

## ABSTRAK

### **Desi Ramadani (1705160031) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan unit costumer care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan, untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan dan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan.

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yaitu menggunakan angka-angka sebagai data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah suatu pendekatan dimana untuk mengetahui bahwa adanya hubungan atau pengaruh diantara kedua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Penelitian ini menggunakan software SPSS untuk mengolah data-data.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (5,004) > t_{tabel} (1,685)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai 5,004 lebih besar dari 1,685 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (3,774) > t_{tabel} (1,685)$ , dengan taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ . Nilai 3,774 lebih besar dari 1,685 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 37,168 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  3,245 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yakni  $37,168 \geq 3,245$ , Nilai 37,168 lebih besar dari 3,245 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , artinya  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** kepuasan kerja, komitmen organisasi, kinerja karyawan

## ABSTRACT

### **Desi Ramadani (1705160031) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

*This research was conducted with the aim of analyzing the effect of job satisfaction on employee performance at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan, to analyze the effect of organizational commitment on employee performance at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan and to analyze the effect of job satisfaction and organizational commitment on employee performance at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan.*

*In this research, the analytical technique used is quantitative analysis technique, which is using numbers as data. The approach used in this study is an associative approach. The associative approach is an approach where to find out that there is a relationship or influence between the two variables (the independent variable and the dependent variable). This research uses SPSS software to process the data.*

*Based on the partial test results the effect of job satisfaction on employee performance obtained  $t_{count} (5.004) > t_{table} (1.685)$ , with a significant level of  $0.000 < 0.05$ . The value of 5,004 is greater than 1,685, indicating that  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$ . From these results it can be concluded that  $H_a$  is accepted ( $H_0$  is rejected). This shows that there is a significant influence between job satisfaction on employee performance. Based on the partial test results, the effect of organizational commitment on employee performance is obtained  $t_{count} (3.774) > t_{table} (1.685)$ , with a significant level of  $0.001 < 0.05$ . The value of 3.774 is greater than 1.685, indicating that  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$ . From these results it can be concluded that  $H_0$  is accepted ( $H_0$  is rejected). This shows that there is a significant influence between organizational commitment on employee performance. Based on the calculation, it is known that the  $F_{count}$  value is 37.168 with a significant level of 0.000, while  $F_{table}$  is 3.245 with a significant level of 0.05. Thus  $F_{count} > F_{table}$  i.e.  $37.168 > 3.245$ , a value of 37.168 greater than 3.245 indicates  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$ , meaning  $H_0$  is rejected so it can be concluded that there is a significant effect between job satisfaction and organizational commitment on employee performance.*

**Keywords: job satisfaction, organizational commitment, employee performance**

## KATA PENGANTAR



**Assalamualaikum wr.wb.**

Segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini di ajukan dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk.”**.

Penulis menyadari bahwa sesungguhnya penulis dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bimbingan dan nasehat serta pengarahan pihak-pihak terkait dan mungkin dalam penyajiannya masih jauh dari kesempurnaan karena mungkin kiranya masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis menerima masukan baik saran maupun kritik demi sempurnanya skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, yakni kepada:

1. Ayahanda tercinta Burhanuddin dan ibunda tercinta Sofiana yang telah memberikan segala kasih sayangnya kepada penulis, berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang tulus terhadap Penulis, sehingga Penulis termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak H. Januri, S.E.,M.M.,M.Si. selaku Dekan sekaligus Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
7. Bapak Dody Salden Chandra Manurung, S.E.,M.M.,C.PSP selaku Dosen Pembimbing skripsi karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, petunjuk dan saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
10. Seluruh staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
11. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya Sri Hatika Dewi, Winda Sari, Nurhaliza, Riska Dwi Yana, Nur Fadillah Afni dan Muhammad Athalla yang telah memberikan semangat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun tata bahasa penulisannya. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan seluruh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Medan, Maret2021

Penulis,

Desi Ramadani

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan dan Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1. Uraian Teoritis .....	8
2.1.1. Kinerja karyawan .....	8
2.1.1.1. Pengertian Kinerja karyawan .....	8
2.1.1.2. Pengukuran Kinerja karyawan .....	9
2.1.1.3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja karyawan.....	10
2.1.1.4. Indikator Kinerja karyawan.....	11
2.1.2. Kepuasan Kerja.....	12
2.1.2.1. Teori Kepuasan Kerja .....	12
2.1.2.2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2.3. Indikator Kepuasan Kerja .....	15

2.1.3. Komitmen Organisasi .....	17
2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	17
2.1.3.2. Dimensi Komitmen Organisasi .....	18
2.1.3.3. Faktor-Faktor Pembentuk Komitmen Organisasi.....	19
2.1.3.4. Indikator Komitmen Organisasi .....	21
2.2. Kerangka Konseptual.....	24
2.3. Hipotesis .....	27
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	29
3.2. Definisi Operasional .....	29
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.4. Populasi dan Sampel .....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	41
4.2. Pembahasan.....	59
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran .....	63
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.2. Skala Likert .....	33
Tabel 4.1. Skala Pengukuran Likert .....	41
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.5. Skor Angket untuk Variabel Kinerja karyawan (Y) .....	44
Tabel 4.6. Skor Angket untuk Variabel Kepuasan kerja ( $X_1$ ).....	46
Tabel 4.7. Skor Angket untuk Variabel Komitmen organisasi ( $X_2$ ) .....	47
Tabel 4 .8. Uji Multikolinearitas .....	51
Tabel 4.9. Hasil Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.10. Uji t Variabel $X_1$ terhadap Y.....	55
Tabel 4.11. Uji t Variabel $X_2$ terhadap Y.....	56
Tabel 4.12. Uji F .....	57
Tabel 4.13. Uji Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	25
Gambar 2.2. Pengaruh Budaya dengan Kinerja .....	26
Gambar 2.3. Paradigma Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Grafik Normalitas Data .....	49
Gambar 4.2 Pengujian Heteroskedastisitas .....	52

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari kemajuan ilmu pembangunan dan teknologi, serta ilmu manajemen yang lebih berfokus kepada pengaturan peranan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Sekarang ini dalam teknologi dan peradaban dituntut sumber daya manusia yang kompeten yang memiliki motivasi dan pengalaman kerja yang trampil dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasi(Mangkunegara, 2018).

Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalahkekayaan (*asset*) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan/lembaga dalam mengelola,mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi(Sutrisno, 2017).

Dengan adanya sumber daya manusia tenaga kerja mempunyai peranan penting dalam organisasi karena didalam sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat strategis sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, kepemimpinan, pengendalian, pengawasan, dan pelaksanaan oprasional organisasi.Tersedianya sumber daya manusia bukanlah jaminan bahwa organisasi tersebut dapat dikelola dengan baik.Untuk itu diperlukan tenaga kerja yang trampil dan professional(Mangkunegara, 2017).

Hal yang tak kalah pentingnya adalah kinerja karyawan. Menurut (Sutrisno, 2017) kinerja adalah rasio dari hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja.

Kinerja merupakan salah satu komponen yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan apabila ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam kegiatannya perusahaan harus mampu meningkatkan kinerjanya dari waktu ke waktu karena menyangkut pada produksi perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya adalah kepuasan kerja

Kepuasan kerja (*jobsatisfaction*) merupakan keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat balas jasa kerja yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2008).

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif karyawan terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, karyawan, bahkan bagi masyarakat.

Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan yang mana dapat berpengaruh pada disiplin karyawan. Demikian halnya dengan prestasi, menurut (Samsuddin, 2017) kepuasan kerja yang dilaksanakan dengan baik dan tertutur maka akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas organisasional dari karyawan. Hal ini tentu saja akan menguntungkan organisasi yang bersangkutan. Paling tidak para karyawan akan mengetahui sampai dimana dan bagaimana kepuasan kerjanya dinilai oleh atasan atau tim penilai.

Kepuasan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Sebaiknya apabila Kepuasan Kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan semangat kerja karyawan. Oleh sebab itu, dengan memperhatikan Kepuasan Kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap hasil kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Muayyad, 2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Widodo, 2015) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu.

Komitmen organisasi adalah perasaan berupa kepercayaan pada nilai-nilai yang terdapat pada sebuah organisasi, terlibatnya individu demi

kepentingan organisasinya dengan penuh usaha, dan loyalitas terhadap organisasi (ingin menjadi anggota tetap dalam organisasi) yang merupakan pernyataan dari seorang pegawai pada organisasinya. Tingginya komitmen organisasional dari karyawan akan mendorong karyawan untuk bertanggung jawab dan memberikan tenaga yang lebih dalam mendukung keberhasilan dan kesejahteraan perusahaan tempat bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Muis, Jufrizen, & Fahmi, 2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. unit *Customer Care*. Tugas dari karyawan di bagian *customer service* atau layanan pelanggan adalah menyediakan informasi atau layanan terkait barang dan jasa yang diperdagangkan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hal ini juga ditujukan untuk menarik minat calon pembeli. *Customer service* akan melayani pertanyaan, saran, juga keluhan konsumen kemudian memberikan saran yang sesuai untuk menyelesaikan persoalan konsumen dalam menggunakan produk atau layanan perusahaan.

Adapun fenomena yang diamati di dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di unit *Customer Care* belum memiliki kinerja karyawan yang tinggi, yaitu mereka tidak bisa bekerja dengan memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, sebagian karyawan tidak memahami komitmen organisasi, mereka tidak mengerti bahwa perusahaan menuntut karyawan dengan profesionalisme yang tinggi dan bekerja dengan efektif. Di samping itu, banyak karyawan yang merasa tidak puas dalam bekerja, mereka mengeluhkan tentang pekerjaannya yang dirasakan berat dan mengeluhkan bahwa

pekerjaan yang mereka lakukan ada yang tumpang tindih dengan karyawan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Unit Customer Care pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan sesuatu yang sangat perlu dalam membuat suatu penelitian. Identifikasi masalah ini di antaranya:

1. Karyawan yang bekerja di unit *Customer Care* belum memiliki kinerja karyawan yang tinggi, yaitu mereka tidak bisa bekerja dengan memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Sebagian karyawan tidak memahami komitmen organisasi, mereka tidak mengerti bahwa perusahaan menuntut karyawan dengan profesionalisme yang tinggi dan bekerja dengan efektif.
3. Banyak karyawan yang merasa tidak puas dalam bekerja, mereka mengeluhkan tentang pekerjaannya yang dirasakan berat dan mengeluhkan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan ada yang tumpang tindih dengan karyawan lainnya.

## **1.3. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.3.1. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas maka peneliti memberikan batasan penelitian, karena ruang lingkup yang luas maka, peneliti membatasi pada ruang SDM saja,

dan luas masalah yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. mengenai Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

### **1.3.2. Rumuan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan?
- b. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan?
- c. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan?

### **1.4.. Tujuan dan Manfaat penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan.

#### **1.4.2. Manfaat penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat penelitian adalah:

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian di harapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Peneliti ini dapat menjadi sumbangan pemikiran mengenai pemecahan masalah sebagai masukan dan sumbangan pemikiran mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja.

## **BAB 2**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Kinerja**

###### **2.1.1.1. Pengertian Kinerja karyawan**

Kinerja adalah ukuran kuantitas dan kualitas dari pekerjaan telah dikerjakan dalam berbagai hal dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Kinerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha, semakin tinggi kinerjakaryawan dalam perusahaan, akan mampu meningkatkan laba perusahaan

Menurut(Sinungan, 2017)menyatakan Kinerja adalah ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara input dan output yang dikeluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja yang memiliki persatuan tertentu. atau dengan kata lain mengukur efesiensi memerlukan identifikasi dari hasil kinerja.

Menurut (Sutrisno, 2017)menyatakan Kinerja adalah rasio dari hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja.

Menurut(Wibowo, 2017)menyatakan bahwa kinerja adalah pengaruh antara keluaran atau hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan.Kinerja dikuantifikasi dengan membagi keluaran dengan masukan. Menaikkan

kinerjadapat dilakukan dengan memperbaiki rasio kinerja dengan hasil lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu.

Dengan demikian secara umum kinerja dapat dimaknai sebagai nilai output dalam interaksi dan interelasinya dengan kesatuan nilai-nilai input. Kinerja karyawan biasanya dinyatakan sebagai imbang hasil rata-rata yang dicapai oleh tenaga kerja selama jam kerja yang tersedia dalam proses produksi.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan kinerja adalah kemampuan perorangan atau kelompok dalam meghasilkan (input) dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.Pencapaian harus didukung dengan adanya kerja sama yang baik dalam suatu perusahaan, karena kerja sama merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan.

#### **2.1.1.2.Pengukuran Kinerja karyawan**

Pengukuran merupakan bagian integral dari proses manajemen kinerja.Apabila kinerja diintegrasikan kedalam budaya organisasi monitoring progres yang memberikan umpan balik, menetapkan sasaran yang dapat dihitung, dan mengevaluasi kinerja manajerial merupakan suatu keharusan.Pengukuran kinerja organisasi secara eksplisit menghubungkan kinerja pada sasaran strategis lainnya.

Menurut(Wibowo, 2017)menyatakan bahwa pengukuran kinerja mewujudkan sejumlah fungsi penguatan yang sangat berharga yaitu membangun kepedulian, mengukur masalah dan peluang, mengusahakan mekanisme umpan balik, dan memfasilitasi integrasi

Menurut(Darmayanti & Suryani, 2016)ada beberapa kondisi persyaratan dalam pengukuran kinerja karyawan antara lain:

- 1) Pengukuran harus dimulai pada permulaan program perbaikan kinerja. berbagai masalah yang berkaitan dengan kinerja serta peluang untuk memperbaikinya.
- 2) Pengukuran kinerja dilakukan pada sistem industri secara keseluruhan
- 3) Pengukuran kinerja seharusnya melibatkan semua individu yang terlibat dalam proses industri. Dengan demikian pengukuran kinerja bersifat partisipatif.
- 4) Pengukuran kinerja seharusnya dapat memunculkan data. Data itu nantinya dapat ditunjukkan atau ditampilkan dalam bentuk peta-peta, diagram-diagram, tabel-tabel perhitungan statistik.

### **2.1.1.3.Faktor yang mempengaruhi Kinerja karyawan**

Menurut (Sunyoto, 2012)ada beberapa faktor yang sangat diinginkan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu: pekerjaan yang menarik, upah yang baik, keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, etos kerja dan lingkungan atau sarana kerja yang baik, promosi dan perkembangan diri sejalan dengan perkembangan perusahaan, merasa terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi, pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi, kesetiaan pimpinan pada diri karyawan, serta disiplin kerja yang keras.

Menuru(Hamali, 2018)faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:pendidikan , ketrampilan, pelatihan, disiplin, sikap, dan etika kerja, serta teknologi.

Sedangkan menurut(Laksmi, 2013)ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

#### 1) Pelatihan

Latihan kerja dimaksud untuk melengkapi karyawan dengan ketrampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan pekerja. Untuk itu latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai perlengkap, akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. Karena dengan latihan berarti para karyawan belajar untuk mengerjakan sesuatu dengan benar-benar dan tepat, serta dapat memperkecil atau meninggalkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan.

#### 2) Mental dan kemampuan fisik karyawan

Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai pengaruh yang sangat erat dengan kinerja karyawan.

#### 3) Pengaruh antara atasan dan bawahan

Pengaruh antara atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan, sikap yang saling jalin-menjalin telah meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja.

### **2.1.1.4. Indikator Kinerja karyawan**

Kinerja merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada diperusahaan. Dengan adanya kinerja karyawan diharapkan pekerjaan akan terkesan secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Untuk mengukur kinerja diperlukan suatu indikator.

Menurut (Sedarmayanti, 2017) indikator kinerja kerja adalah :

- a. Tindakannya konstruktif. Melakukan tindakan yang bermanfaat dan positif yang akan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.
- b. Percaya pada diri sendiri. Kepercayaan diri yang dimiliki oleh seseorang dapat meningkatkan kemampuan yang dimilikinya sehingga dapat meningkatkan kinerjanya juga.
- c. Bertanggung jawab. Memiliki sifat bertanggung jawab yang tinggi, hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja dan akan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.
- d. Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan
- e. Mempunyai pandangan kedepan
- f. Mampu mengatasi persoalan dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah

- g. Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungannya (kreatif, imajinatif, dan inovatif)
- h. Memiliki kekuatan untuk mewujudkan potensinya

Sedangkan menurut(Saydam, 2017)Indikator yang diperlukan untuk mengukur Kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1) Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas.Kemampuan seseorang karyawan bergantung pada ketrampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja.ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya yang dikembangkannya kepada mereka.

2) Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai.Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.Jadi upaya untuk memanfaatkan Kinerja karyawan bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3) Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin.Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam suatu hari kemudian dibandingkan dengan sebelumnya.

4) Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan

5) Mutu

Selalu berusaha untukmeningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu.Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukan kualitas kerja seorang karyawan. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6) Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek kinerja yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan

## **2.1.2. Kepuasan Kerja**

### **2.1.2.1. Teori Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah perasaan yang dialami oleh karyawan dalam bekerja baik secara positif maupun negatif. Semakin bersemangat seseorang

dalam bekerja dapat dikatakan bahwa ia semakin puas dalam bekerja. Sebaliknya bila seseorang tidak bersemangat dalam bekerja maka ia cenderung tidak puas dalam bekerja.

Adapun (Robbins & Judge, 2017) “Menyatakan kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya”. Menurut (Mangkunegara, 2018) terdapat enam teori mengenai kepuasan kerja, yaitu:

#### 1) Teori Keseimbangan

Teori ini dikembangkan oleh Adam. Komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-in-equity*. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai, misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali (*recognition*), kesempatan untuk berprestasi atau mengekspresikan diri. Sedangkan *comparison person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama, seseorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* pegawai lain (*comparison person*). Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (*equity*) maka pegawai tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila terjadi tidak seimbang (*inequity*) dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu *over compensation inequity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya), dan sebaliknya *under compensation inequity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding atau *comparison person*).

#### 2) Teori Perbedaan atau *Dicrepancy Theory*

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter. Proter berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke dalam Mangkunegara mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka pegawai tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan pegawai tidak puas.

#### 3) Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas.

#### 4) Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan merasa puas apabila hasil

kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

#### 5) Teori Dua Faktor

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg dengan menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasian (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, pengaruh dengan pengawas, pengaruh dengan subordinate, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Sedangkan faktor pemotivasian disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job content*, *intrinsic factors* yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab.

#### 6) Teori Pengharapan

Teori ini dikembangkan oleh Victor H. Vroom. Kemudian diperluas oleh Porter dan Lawler. Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya.

### 2.1.2.2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*jobsatisfaction*) merupakan keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat balas jasa kerja yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2008).

Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan yang mana dapat berpengaruh pada disiplin karyawan. Demikian halnya dengan prestasi, menurut (Samsuddin, 2017) kepuasan kerja yang dilaksanakan dengan baik dan tertutup maka akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas organisasional dari karyawan. Hal ini tentu saja akan menguntungkan organisasi yang bersangkutan. Paling tidak para karyawan akan mengetahui sampai dimana dan bagaimana kepuasan kerjanya dinilai oleh atasan atau tim penilai".

Menurut (Robbins & Judge, 2017), empat faktor yang kondusif munculnya level tinggi kepuasan kerja karyawan adalah:

1) Pekerjaan yang Secara Mental Menantang

Orang lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang kepada mereka untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan keberagaman tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang bagaimana kinerja mereka. Karakteristik-karakteristik tersebut membuat pekerjaan secara mental menantang.

2) Imbalan yang Setimpal

Karyawan menginginkan sistem pembayaran dan kebijakan promosi yang mereka anggap adil, tidak bermakna ganda, dan sesuai dengan harapan mereka. Ketika pembayaran dipandang adil berdasarkan tuntutan pekerjaan, level ketrampilan individu, dan standar pembayaran komunitas, maka kepuasan berpotensi muncul.

3) Kondisi kerja yang Mendukung

Karyawan peduli dengan Kinerja mereka untuk kenyamanan pribadi sekaligus untuk memfasilitasi kinerja yang baik. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai kondisi fisik yang tidak berbahaya atau nyaman. Disamping itu, sebagian besar karyawan lebih menyukai berada dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

4) Mitra kerja yang Mendukung

Orang lebih sering mengundurkan diri dari satu pekerjaan lebih dari sekedar masalah uang atau pencapaian nyata. Bagi sebagian besar karyawan, pekerjaan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial mereka. Oleh karena itu, tidak mengejutkan bahwa mitra kerja yang ramah dan mendukung mendorong kepuasan kerja. Perilaku atasan karyawan juga menjadi penentu penting kepuasan kerja.

Kepuasan kerja diperoleh apabila kenyataan yang dilakukan dalam

pekerjaannya sesuai dengan apa yang akan didapatkan dari hasil pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan (Hasibuan, 2018).

### **2.1.2.3. . Indikator Kepuasan Kerja**

Adapun indikator kepuasan kerja menurut (Hasibuan, 2018) antara lain:

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.

2. Kemampuan

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas – tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

4. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

5. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, memiliki pribadi yang kuat, dihormati, beribawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6. Tingkat gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

7. Kepuasan kerja tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai

tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.

## 8. Lingkungan kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Indikator kepuasan kerja menurut (Usman, 2018) adalah sebagai berikut:

- 1) Kebebasan memanfaatkan waktu luang
- 2) Kebebasan bekerja secara mandiri
- 3) Kebebasan berganti-ganti pekerjaan dari waktu ke waktu
- 4) Gaya kepemimpinan atasan langsung.

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Kebebasan memanfaatkan waktu luang  
Waktu luang yang ada tidak boleh disia-siakan dengan melakukan pekerjaan yang belum siap.
- b. Kebebasan bekerja secara mandiri  
Artinya karyawan bekerja tidak tergantung terhadap atasan atau rekannya bekerja.
- c. Kebebasan berganti-ganti pekerjaan dari waktu ke waktu  
Karyawan fleksibel dalam menghadapi pekerjaan yang berubah-ubah.
- d. Gaya kepemimpinan atasan langsung.  
Karyawan mampu menghadapi gaya pimpinan apakah pimpinan yang bersifat otoriter atau demokratis.

### **2.1.3. Komitmen Organisasi**

#### **2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasi**

Menurut (Widodo, 2015) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu.

Menurut (Rachmawati, 2008) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada

organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Menurut (Rivai, 2014) komitmen organisasi adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berpengaruh dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan tingkat sampai sejauh mana ia tetap ingin menjadi anggota organisasi.

### **2.1.3.2. Dimensi Komitmen Organisasi**

Menurut (Bangun, 2012) menyatakan bahwa ada tiga dimensi komitmen organisasi adalah:

a. **Komitmen Afektif**

Komitmen Afektif adalah perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya. Sebagai contoh, seorang karyawan mungkin memiliki komitmen aktif untuk perusahaannya karena keterlibatannya dengan hewan-hewan.

b. **Komitmen Berkelanjutan**

Komitmen Berkelanjutan adalah nilai ekonomis yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Sebagai contoh, seorang karyawan mungkin berkomitmen kepada seorang pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan mereka bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarga.

c. **Komitmen Normatif**

Komitmen Normatif adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral dan etis. Sebagai contoh seorang karyawan yang mempelopori sebuah inisiatif baru mungkin bertahan dengan seorang pemberi kerja karena ia merasa meninggalkan seseorang dalam keadaan yang sulit bila ia pergi.

Menurut (Hasibuan, 2018) ada tiga dimensi dalam menguraikan komitmen, yaitu:

- a. Adanya keyakinan kuat dan penerimaan terhadap tujuan serta nilai-nilai organisasi.
- b. Adanya keinginan untuk mengerahkan usaha bagi organisasi.
- c. Adanya keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di organisasi tersebut.

### **2.1.3.3.Faktor-Faktor Pembentuk Komitmen Organisasi**

Menurut (Hasibuan, 2018) terbentuknya komitmen suatu organisasi

dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Faktor Kesadaran  
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.
- b. Faktor Aturan  
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.
- c. Faktor Organisasi  
Organisasi pelayanan contohnya pelayanan Pendidikan ada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.
- d. Faktor Pendapatan  
Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang .
- e. Faktor Kemampuan Keterampilan  
Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/keadaan yang ditujukan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau dasar ketentuan-

ketentuan yang ada. Ketrampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan ada segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berpengaruh dengan organisasi kerja itu.

Menurut (Sangadji & Sopiah, 2013) ada tiga faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

- i. Ciri pribadi pekerja, termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi, kebutuhan dan keinginan yang berbeda dan tiap karyawan.
- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.
- c. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya mengenai organisasi.

Menurut (Alwisol, 2009) ada tiga faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu:

a. Karakteristik pribadi individu

Karakteristik pribadi terbagi kedalam dua variabel, yaitu variabel demografis dan variabel disposisional. Variabel demografis mencakup gender, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi. Sedangkan variabel disposisional mencakup kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasi. Variabel disposisional ini memiliki hubungan yang lebih kuat dengan komitmen berorganisasi, karena adanya

perbedaan pengalaman masing-masing anggota dalam organisasi tersebut.

c. Karakteristik organisasi

Yang termasuk dalam karakteristik organisasi itu sendiri yaitu: struktur organisasi, desain kebijaksanaan dalam organisasi dan bagaimana kebijaksanaan organisasi tersebut disosialisasikan.

c. Pengalaman organisasi

Sedangkan pengalaman berorganisasi tercakup ke dalam kepuasan dan motivasi anggota organisasi selama berada dalam organisasi, perannya dalam organisasi tersebut, dan hubungan antara anggota organisasi dengan supervisor atau pimpinannya.

#### **2.1.3.4.Indikator Komitmen Organisasi**

Menurut (Kadarisman, 2017) indikator komitmen organisasi yaitu:

1. Kemauan Karyawan

Kemauan karyawan adalah rasa peduli atau bersedianya seorang karyawan dalam memegang komitmen dalam sebuah organisasi. Kemauan karyawan itu timbul bisa dilatar belakangi seperti rasa cinta mereka terhadap organisasi, teman sepekerjaan ataupun faktor lain yang mendukung karyawan tersebut untuk berkomitmen dalam organisasi.

2. Kesetiaan Karyawan

Kesetiaan karyawan terhadap tempat mereka bekerja merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh pihak perusahaan, dikarenakan dengan memiliki rasa setia pada setiap diri para karyawannya akan menimbulkan sikap loyalitas dan

pastinya akan terus memegang komitmen dalam organisasi tersebut sekalipun mereka telah ditawarkan di perusahaan lain.

### 3. Kebanggaan karyawan pada organisasi

Rasa bangga pada suatu organisasi merupakan tujuan dalam berorganisasi karena rasa bangga yang timbul berawal dari rasa cinta dan setia kepada organisasi serta didukung dengan sikap tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan dan perlahan-lahan proses itu mencapai suatu keberhasilan dan rasa bangga akan timbul dalam organisasi tersebut.

(Kuncoro, 2015) menjelaskan bahwa dalam komitmen organisasi terdapat dua komponen, yaitu sikap dan kehendak untuk bertingkah laku. Komponen sikap meliputi :

- b. Identifikasi dengan organisasi, yaitu penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi. Identifikasi karyawan tampak melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, rasa kebanggaan menjadi bagian organisasi.
- c. Keterlibatan sesuai peran dan tanggung jawab pekerjaan di organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung - jawab pekerjaan yang diberikan padanya.
- d. Kehangatan, afeksi dan loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen serta adanya ikatan emosional dan keterkaitan antara organisasi dan karyawan. Karyawan dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Menurut (Siagian, 2017) indikator komitmen organisasi yaitu:

1. Kemauan Karyawan

Kemauan karyawan adalah rasa peduli atau bersedianya seorang karyawan dalam memegang komitmen dalam sebuah organisasi. Kemauan karyawan itu timbul bisa dilatar belakangi seperti rasa cinta mereka terhadap organisasi, teman sepekerjaan ataupun faktor lain yang mendukung karyawan tersebut untuk berkomitmen dalam organisasi.

2. Kesetiaan Karyawan

Kesetiaan karyawan terhadap tempat mereka bekerja merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh pihak perusahaan, dikarenakan dengan memiliki rasa setia pada setiap diri para karyawannya akan menimbulkan sikap loyalitas dan pastinya akan terus memegang komitmen dalam organisasi tersebut sekalipun mereka telah ditawarkan di perusahaan lain.

3. Kebanggaan karyawan pada organisasi

Rasa bangga pada suatu organisasi merupakan tujuan dalam berorganisasi karena rasa bangga yang timbul berawal dari rasa cinta dan setia kepada organisasi serta didukung dengan sikap tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan dan perlahan-lahan proses itu mencapai suatu keberhasilan dan rasa bangga akan timbul dalam organisasi tersebut.

(Robbins & Judge, 2017) mengemukakan empat indikator komitmen karyawan pada organisasi, yaitu :

- a. Faktor personal  
Misalnya: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan  
Misalnya: lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- c. Karakteristik struktur  
Misalnya: besar/kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
- d. Pengalaman kerja  
Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

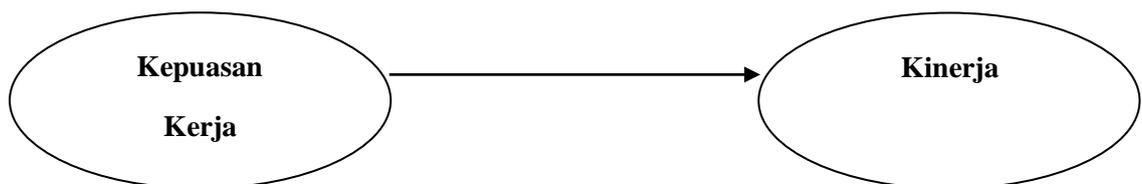
## **2.2. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan uraian teoritis yang di kemukakan sebelumnya maka dapat diberikan gambar kerangka konseptual penelitian ini yaitu:

### 2.2.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja

Menurut (Sunyoto, 2012)“Kepuasan Kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, seperti keberhasilan, musik, penerangan dan lain-lain.”

Pada dasarnya Kepuasan Kerja dapat memberikan dampak yang positif. Hal ini juga dijelaskan oleh (Syahputra & Jufrizen, 2019), (Sembiring, Jufrizen, & Tanjung, 2021), (Jufrizen, 2017), (Jufrizen et al., 2018), (Jufrizen et al., 2017), (Jufrizen, 2017), (Prayogi, Koto, & Arif, 2019)(Mujiatun, Jufrizen, & Ritonga, 2019)(Mujiatun, 2015)(Wahyudi & Tupti, 2019), (Jufrizen & Kanditha, 2021), (Rosmaini & Tanjung, 2019) dan (Harahap & Tirtayasa, 2020) dalam penelitiannya yang menyimpulkan bahwa Kepuasan Kerja itu akan selalu membawa pengaruh positif bagi kinerja.



**Gambar:2.1. Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Kinerja**

### 2.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja

Menurut (Sutrisno, 2017) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muis et al., 2018), (Faustyna, 2014), (Adhan, Jufrizen, Prayogi, & Siswadi, 2020)(Jufrizen, 2015) yang menyimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan. Dari uraian di atas tampak jelas bahwa komitmen organisasi sangat berpengaruh terhadap Kinerja.

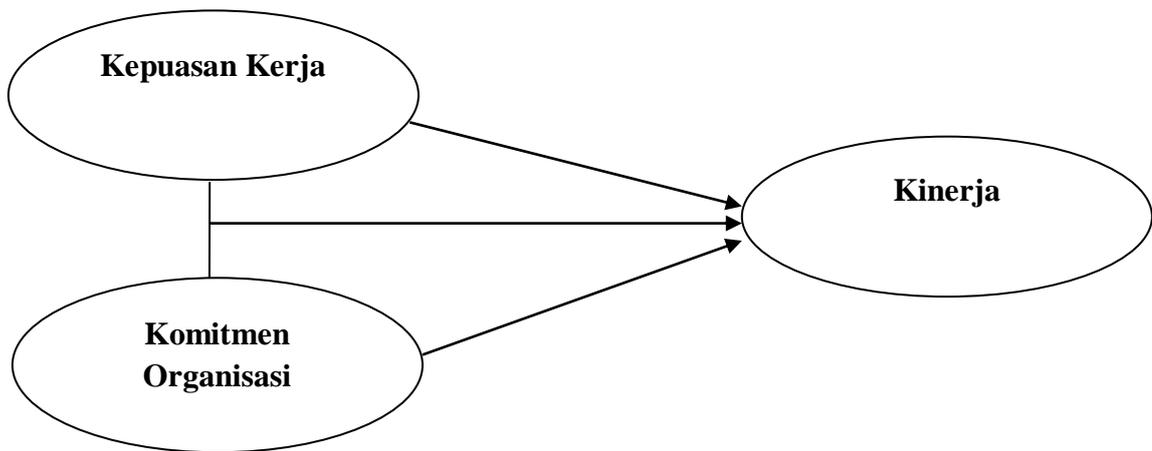


**Gambar:2.2. Pengaruh Budaya dengan Kinerja**

### **2.2.3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja**

Menurut (Robbins & Judge, 2017) “Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya”. Kepuasan kerja adalah perasaan yang dialami oleh karyawan dalam bekerja baik secara positif maupun negatif. Semakin bersemangat seseorang dalam bekerja dapat dikatakan bahwa ia semakin puas dalam bekerja. Sebaliknya bila seseorang tidak bersemangat dalam bekerja maka ia cenderung tidak puas dalam bekerja.

Hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh penulis sebelumnya sebagaimana yang ditemukan oleh (Prayogi et al., 2019)(Mujiatun et al., 2019)(Mujiatun, 2015)(Wahyudi & Tupti, 2019)(Harahap & Tirtayasa, 2020) menunjukkan bahwa antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi karyawan terdapat korelasi atau pengaruh yang sedang terhadap Kinerja dapat dilihat dalam kerangka konseptual berikut:



**Gambar: II-3. Paradigma Penelitian**

### 2.3. Hipotesis

Menurut (Suharsimi, 2017) menjelaskan bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan yang di turunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat”. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru di dasarkan pada teori yang relevan belum di dasarkan pada fakat empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”. Untuk menguji hipotesis tersebut tidakla cukup hanya dengan mengajukan teori-teori saja tetapi harus didukung dengan fakta-fakta yang di peroleh dari hasil pengumpulan data yang dapat dipertanggung-jawabkan.

Sepengaruh dengan pendapat tersebut di atas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.Medan.

- 2) Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan.
- 3) Ada pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Medan.

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan asosiatif dan kuantitatif. Menurut (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014) mengatakan “bahwa pendekatan asosiatif bertujuan mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan atau berpengaruh dengan variabel lain, atau apakah suatu variabel dipengaruhi oleh variabel lainnya, atau apakah suatu variabel menjadi sebab perubahan variabel lainnya.” Sedangkan pendekatan penelitian kuantitatif dilakukan secara mendalam, umumnya menyelidiki permukaan saja dengan waktu yang relatif singkat.

#### 3.2. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dari variabel penelitian ini adalah:

1. Kinerja adalah ukuran kuantitas dan kualitas dari pekerjaan telah dikerjakan dalam berbagai hal dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Menurut (Sedarmayanti, 2017) indikator kinerja kerja adalah :

- a. Tindakannya konstruktif. Melakukan tindakan yang bermanfaat dan positif yang akan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.
- b. Percaya pada diri sendiri. Kepercayaan diri yang dimiliki oleh seseorang dapat meningkatkan kemampuan yang dimilikinya sehingga dapat meningkatkan kinerjanya juga.
- c. Bertanggung jawab. Memiliki sifat bertanggung jawab yang tinggi, hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja dan akan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.
- d. Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan
- e. Mempunyai pandangan kedepan

- f. Mampu mengatasi persoalan dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah
- g. Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungannya (kreatif, imaginatif, dan inovatif)
- h. Memiliki kekuatan untuk mewujudkan potensinya

2. Kepuasan Kerja( $X_1$ ) Kepuasan kerja adalah perasaan yang dialami oleh karyawan dalam bekerja baik secara positif maupun negatif. Semakin bersemangat seseorang dalam bekerja dapat dikatakan bahwa ia semakin puas dalam bekerja. Sebaliknya bila seseorang tidak bersemangat dalam bekerja maka ia cenderung tidak puas dalam bekerja.

Adapun indikator kepuasan kerja menurut (Hasibuan, 2018)antara lain:

- 1. Kesetiaan
- 2. Kemampuan
- 3. Kejujuran
- 4. Kreatifitas
- 5. Kepemimpinan
- 6. Tingkat gaji
- 7. Kepuasan kerja tidak langsung
- 8. Lingkungan kerja

3. Komitmen Organisasi( $X_2$ ) adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu.

Menurut (Kadarisman, 2017)indikator komitmen organisasi yaitu:

- 1. Kemauan Karyawan
- 2. Kesetiaan Karyawan
- 3. Kebanggaan karyawan pada organisasi

### 3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat penelitian

Penelitian di lakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang beralamat di Medan.

#### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini di mulai pada bulan Juni s/d Oktober 2021.

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Jun 2021				Jul 2021				Agust 2021				Sep 2021				Okt 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■																			
2	Pra Riset		■																		
3	Penyusunan Proposal			■	■	■	■	■	■												
4	Seminar Proposal									■											
5	Riset										■										
6	Penulisan Skripsi											■	■	■	■	■	■				
7	Bimbingan Skripsi															■	■	■	■	■	■
8	Sidang Meja Hijau																				■

### 3.4. Populasi dan Sampel

Sebelum diketahui metode penarikan sampel yang ada pada penelitian terlebih dahulu di ketahui pengertian populasi dan sampel:

#### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian sebagai sumber data yang memilih karakteristik tertentu didalam suatu penelitian. Agar penelitian ini tidak terlalu luas maka sepeneliti membatasi penelitianKepuasan Kerja dan Komitmen Organisasiterhadap Kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawanBagian Unit Customer Care pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang berjumlah 41 orang.

## 2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2012, hal. 116) sampel adalah bagian dari populasi yang di ambil melalui cara-cara tertentu, jelas, dan lengkap dianggap bisa mewakili populasi. Penentuan jumlah sampel dihitung berdasarkan pendapat dari (Sugiyono, 2018b) yang menyatakan bahwa: “Apabila subjeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik di ambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi”. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penelitian dengan kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah adalah seluruh karyawan Bagian Unit Customer Care pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang berjumlah 41 orang.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi dokumentasi

Mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan dan nilai penting dengan penelitian ini.

2. Wawancara

Melakukan tanya-jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

### 3. Kuesioner (angket)

Daftar pernyataan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu untuk diberikan kepada responden yang berpengaruh dengan objek yang akan diteliti. Dalam hal ini memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk memperoleh data yang berpengaruh variabel yang diteliti. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan kategori sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2012, hal. 133)

Selanjutnya untuk menguji valid dan reliabel tidaknya maka di uji dengan validitas dan reliabilitas:

#### **a. Validitas**

Validitas memiliki nama lain seperti sah, tepat, benar. Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur untuk variabel penelitian. Jika instrument valid/benar maka hasil pengukuran kemungkinan akan benar.

Untuk mengukur validitas setiap item pertanyaan, maka di gunakan teknik korelasi produk moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sugiyono (2012, hal. 248)

Keterangan:

- n = banyaknya pasangan pengamatan
- $\sum x_i$  = jumlah pengamatan variabel x
- $\sum y_i$  = jumlah pengamatan variabel y
- $(\sum x_i^2)$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel x
- $(\sum y_i^2)$  = jumlah pengamatan variabel y
- $(\sum x_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel x
- $(\sum y_i)^2$  = pengamatan jumlah variabel y
- $\sum x_i y_i$  = jumlah hasil kali variabel x dan y

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Tolak  $H_0$  jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung < nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed <  $\alpha_{0,05}$ .
- 2) Terima  $H_0$  jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung > nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed >  $\alpha_{0,05}$ .

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program komputer statistical program *for socialscients instrumen* (SPSS) versi 16 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

Validitas dilihat dari perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

## b. Realibilitas

Menurut (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2015) menyatakan bahwa “Tujuan pengujian realibilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya.

Selanjutnya menurut Nunnaly dalam (Juliandi et al., 2015) menyatakan bahwa “Jika nilai koefisien realibilitas (*Spearman Brown*) > 0,60 maka instrument memiliki reliabilitas yang baik/reliabel/terpercaya.

Menurut (Juliandi et al., 2015) menyatakan bahwa pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrument (*Cronbach Alpha*)

k = Banyaknya item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians item

$\sigma_1^2$  = Varians Total

Dengan kriteria:

Jika nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,6$  maka instrumen variabel adalah reliabel (terpercaya).

### 3.6. Teknik Analisis Data

#### 1. Metode Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linier berganda:

$$Y = \beta + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

(Juliandi et al., 2015)

Keterangan:

Y = Kinerja

$\beta$  = Konstanta

$\beta_1$  dan  $\beta_2$  = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

$X_1$  = Kepuasan Kerja

$X_2$  = Komitmen Organisasi

e = Error

Penggunaan metode regresi linier berganda harus memenuhi asumsi klasik, antara lain:

#### 1. Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari:

##### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau

tidak (Juliandi et al., 2015). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) antar variabel independen dan nilai *tolerance*. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan  $VIF > 10$ .

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas).

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2018a})$$

Keterangan:

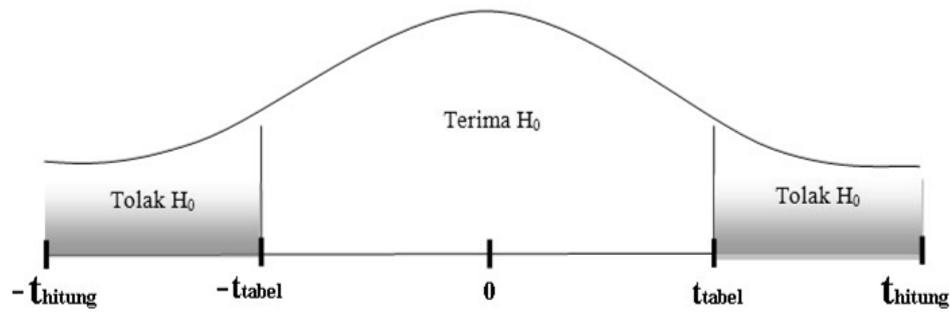
t = nilai  $t_{hitung}$

$r_{xy}$  = korelasi xy yang ditemukan

n = jumlah sampel

Bentuk pengujian adalah:

- a)  $H_0: r_i = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas
- b) (X) dengan variabel terikat (Y).
- c)  $H_0: r \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).



### b. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan statistic F (Uji F).

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

Keterangan:

$R^2$  = koefisien korelasi ganda

$k$  = Jumlah variabel independen

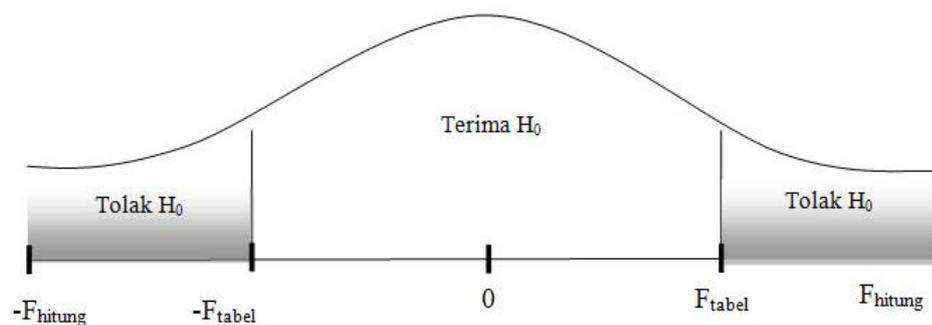
$n$  = Jumlah anggota sampel

$F$  =  $F$  hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F$  tabel

Adapun pengujiannya adalah:

$H_0: \beta = 0$ , tidak ada pengaruh antara variabel  $x$  dengan variabel  $y$

$H_0: \beta \neq 0$ , ada pengaruh antara variabel  $x$  dengan variabel



#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$D = R^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2018a)

Keterangan:

D =Determinasi

$R^2$  =Nilai korelasi berganda

100% = Persentase Kontribusi

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel  $X_1$ , 8 pernyataan untuk variabel  $X_2$  dan 8 pertanyaan untuk variabel Y, di mana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah kepuasan kerja, yang menjadi variabel  $X_2$  adalah komitmen organisasi, yang menjadi variabel Y adalah kinerja karyawan. Angket yang diberikan ini diberikan kepada 41 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan *skala Likert* berbentuk tabel ceklis.

**Tabel 4.1**

#### **Skala Pengukuran Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangattidak setuju	1

Pada tabel di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel  $X_1$  dan  $X_2$  yaitu variabel bebas (terdiri dari variabel kepuasan kerja, variabel komitmen organisasi) maupun variabel  $Y$  yaitu variabel terikat (kinerja karyawan). Dengan demikian skor angket dimulai dari skor 5 sampai 1.

Data-data yang telah diperoleh dari angket akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 41 orang. Adapun dari ke-41 responden tersebut identifikasi datanya disajikan penulis sebagai berikut.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	20	48,78%
2	Perempuan	21	51,22%
	<b>Jumlah</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: data diolah (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 41 responden yang diteliti, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48,78%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 51,22%.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	19-29 tahun	15	36,59%
2	30-40 tahun	18	43,90%
3	41-51 tahun	8	19,51%
	<b>Jumlah</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: data diolah (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 41 responden yang diteliti, responden yang berusia 19-29 tahun adalah sebanyak 15 orang (36,59%). Responden yang berusia 30-40 tahun adalah sebanyak 18 orang (43,9)%. Sedangkan responden yang berusia 41-51 tahun adalah sebanyak 8 orang (19,51%).

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	21	51,22%
2	D-3	14	34,15%
3	S-1	6	14,63%
	<b>Jumlah</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: data diolah (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 41 responden yang diteliti, responden yang berpendidikan SMA adalah sebanyak 21 orang (51,22%). Responden yang berpendidikan D-3 adalah sebanyak 14 orang (34,15)%. Responden yang berpendidikan S-1 adalah sebanyak 6 orang (14,63%).

#### a. Variabel Kinerja karyawan (Y)

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel kinerja karyawan diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Skor Angket untuk Variabel Kinerja karyawan (Y)**

No.	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	41,46%	10	24,39%	12	29,27%	2	4,88%	0	0,00%	41	100%
2	11	26,83%	16	39,02%	14	34,15%	0	0,00%	0	0,00%	41	100%
3	13	31,71%	10	24,39%	16	39,02%	2	4,88%	0	0,00%	41	100%
4	20	48,78%	10	24,39%	11	26,83%	0	0,00%	0	0,00%	41	100%
5	15	36,59%	13	31,71%	12	29,27%	1	2,44%	0	0,00%	41	100%
6	17	41,46%	11	26,83%	13	31,71%	0	0,00%	0	0,00%	41	100%
7	17	41,46%	12	29,27%	10	24,39%	2	4,88%	0	0,00%	41	100%
8	14	34,15%	15	36,59%	12	29,27%	0	0,00%	0	0,00%	41	100%

Sumber: data diolah (2021)

- a. Untuk pernyataan pertama, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- b. Untuk pernyataan kedua, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- c. Untuk pernyataan ketiga, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- d. Untuk pernyataan keempat, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- e. Untuk pernyataan kelima, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- f. Untuk pernyataan keenam, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- g. Untuk pernyataan ketujuh, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- h. Untuk pernyataan kedelapan, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

**b. Variabel Kepuasan kerja ( $X_1$ )**

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel kepuasan kerja diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Skor Angket untuk Variabel Kepuasan kerja ( $X_1$ )**

No.	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	16	39,02%	9	21,95%	11	26,83%	5	12,20%	0	0,00%	41	100%
2	23	56,10%	7	17,07%	10	24,39%	1	2,44%	0	0,00%	41	100%
3	17	41,46%	8	19,51%	11	26,83%	5	12,20%	0	0,00%	41	100%
4	21	51,22%	7	17,07%	11	26,83%	2	4,88%	0	0,00%	41	100%
5	20	48,78%	7	17,07%	11	26,83%	3	7,32%	0	0,00%	41	100%
6	14	34,15%	10	24,39%	14	34,15%	3	7,32%	0	0,00%	41	100%
7	13	31,71%	9	21,95%	13	31,71%	6	14,63%	0	0,00%	41	100%
8	18	43,90%	7	17,07%	13	31,71%	3	7,32%	0	0,00%	41	100%

Sumber: data diolah (2021)

- a. Untuk pernyataan pertama, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- b. Untuk pernyataan kedua, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- c. Untuk pernyataan ketiga, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- d. Untuk pernyataan keempat, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- e. Untuk pernyataan kelima, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- f. Untuk pernyataan keenam, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

- g. Untuk pernyataan ketujuh, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- h. Untuk pernyataan kedelapan, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

**c. Variabel Komitmen organisasi ( $X_2$ )**

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel lokasi diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

**Skor Angket untuk Variabel Komitmen organisasi ( $X_2$ )**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	43,90%	9	21,95%	10	24,39%	4	9,76%	0	0,00%	41	100%
2	24	58,54%	6	14,63%	10	24,39%	1	2,44%	0	0,00%	41	100%
3	21	51,22%	5	12,20%	11	26,83%	4	9,76%	0	0,00%	41	100%
4	24	58,54%	5	12,20%	11	26,83%	1	2,44%	0	0,00%	41	100%
5	25	60,98%	5	12,20%	9	21,95%	2	4,88%	0	0,00%	41	100%
6	19	46,34%	9	21,95%	11	26,83%	2	4,88%	0	0,00%	41	100%
7	20	48,78%	7	17,07%	10	24,39%	4	9,76%	0	0,00%	41	100%
8	21	51,22%	6	14,63%	14	34,15%	0	0,00%	0	0,00%	41	100%

Sumber: data diolah (2021)

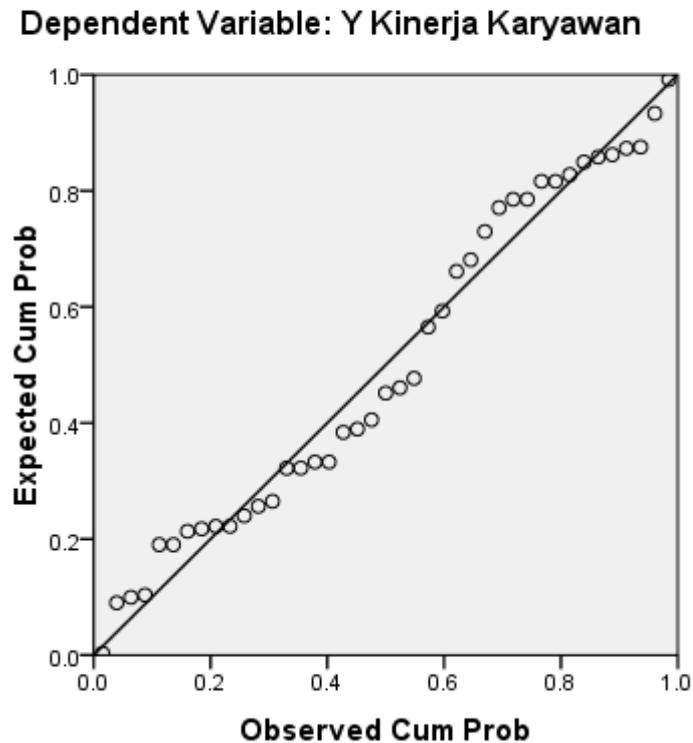
- a. Untuk pernyataan pertama, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- b. Untuk pernyataan kedua, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- c. Untuk pernyataan ketiga, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- d. Untuk pernyataan keempat, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- e. Untuk pernyataan kelima, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- f. Untuk pernyataan keenam, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- g. Untuk pernyataan ketujuh, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.
- h. Untuk pernyataan kedelapan, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

## **4.2 Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal.

## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar IV.1**

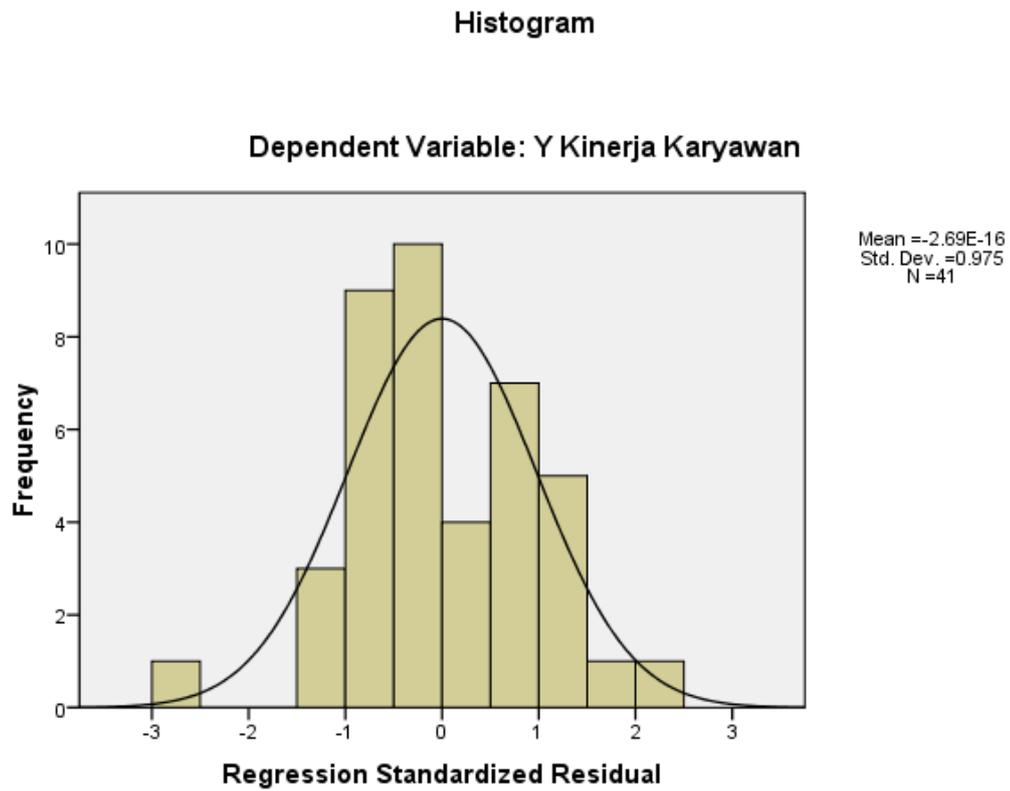
### **Grafik Normalitas Data**

Kriteria pengujian:

1. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal.
2. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal.

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa data berdistribusi normal karena titik mengikuti data di sepanjang garis diagonal.

Demikian pula hasil uji normalitas dalam bentuk grafik *histogram* adalah sebagai berikut:



**Gambar IV.2**

**Grafik Histogram**

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa kurva grafik histogram menggambarkan kurva yang berbentuk lonceng. Hal ini mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa model regresi berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka ada gejala multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independennya.

**Tabel 4.8**  
**Uji Multikolinearitas**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.782	2.750		3.193	.003		
X1 Kepuasan Kerja	.431	.086	.538	5.004	.000	.771	1.296
X2 Komitmen Organisasi	.294	.078	.405	3.774	.001	.771	1.296

a. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

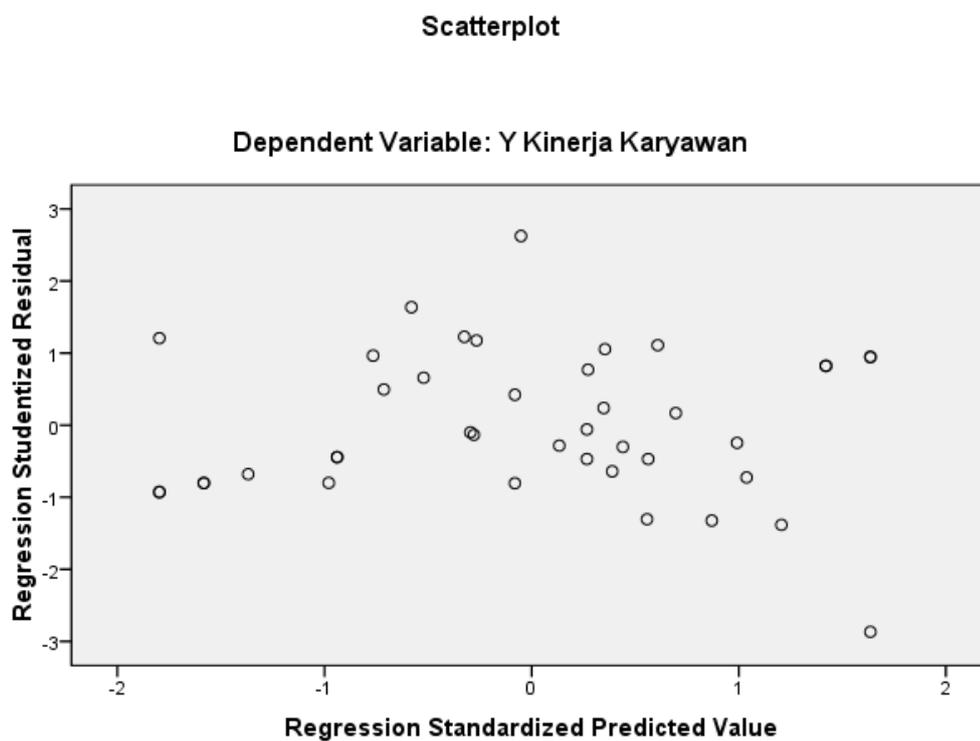
Kriteria pengujian:

1. Adanya multikolinearitas bila nilai Tolerance < 0 atau nilai VIF > 10.
2. Tidak adanya multikolinearitas bila nilai Tolerance > 0 atau nilai VIF < 10.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance di atas 0 dan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisis grafik. Pada analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas jika titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.



**Gambar IV.2**

### **Pengujian Heteroskedastisitas**

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas

pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel independen maupun variabel bebasnya.

## 5 Regresi Linier Berganda

Adapun hasil pengolahan data melalui SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.782	2.750		3.193	.003		
	X1 Kepuasan Kerja	.431	.086	.538	5.004	.000	.771	1.296
	X2 Komitmen Organisasi	.294	.078	.405	3.774	.001	.771	1.296

a. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari tabel di atas, maka model persamaan regresinya adalah:

$$Y = 8,782 + 0,431 X_1 + 0,294 X_2.$$

Keterangan:

Y = Kinerja karyawan

X<sub>1</sub> = Kepuasan kerja

X<sub>2</sub> = Komitmen organisasi

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kinerja karyawan.
- b. Koefisien kepuasan kerja memberikan nilai sebesar 0,431 yang berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.
- c. Koefisien komitmen organisasi memberikan nilai sebesar 0,294 yang berarti bahwa semakin baik komitmen organisasi maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

## **6 Uji Hipotesis**

### **a. Uji t**

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menjelaskan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan menggunakan program SPSS 16.0.

### 1). Pengaruh Kepuasan kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja karyawan (Y)

**Tabel 4.10**  
**Uji t Variabel  $X_1$  terhadap Y**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	8.782	2.750		3.193	.003		
	X1 Kepuasan Kerja	.431	.086	.538	5.004	.000	.771	1.296
	X2 Komitmen Organisasi	.294	.078	.405	3.774	.001	.771	1.296

a. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 5,004$$

$$t_{tabel} = 1,685$$

Kriteria pengambilan keputusan (Azuar Juliandi & Irfan, 2013, hal. 39):

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (5,004) > t_{tabel} (1,685)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai 5,004 lebih besar dari 1,685 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_o$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## 2). Pengaruh Komitmen organisasi ( $X_2$ ) terhadap Kinerja karyawan (Y)

**Tabel 4.11**

**Uji t Variabel  $X_2$  terhadap Y**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.782	2.750		3.193	.003		
	X1 Kepuasan Kerja	.431	.086	.538	5.004	.000	.771	1.296
	X2 Komitmen Organisasi	.294	.078	.405	3.774	.001	.771	1.296

a. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 3,774$$

$$t_{tabel} = 1,685$$

Kriteria pengambilan keputusan (Azuar Juliandi & Irfan, 2013, hal. 39):

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung}$  (3,774) >  $t_{tabel}$  (1,685), dengan taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ . Nilai 3,774 lebih besar dari 1,685 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

## b. Uji F

**Tabel 4.12**

**Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	456.301	2	228.151	37.168	.000 <sup>a</sup>
	Residual	233.260	38	6.138		
	Total	689.561	40			

a. Predictors: (Constant), X2 Komitmen Organisasi, X1 Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$F_{hitung} = 37,168$$

$$F_{tabel} = 3,245$$

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 37,168 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  3,245 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yakni  $37,168 \geq 3,245$ , Nilai 37,168 lebih besar dari 3,245 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , artinya  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

### c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besar yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**

#### **Uji Determinasi**

#### **Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.813 <sup>a</sup>	.662	.644	2.47758	1.940

a. Predictors: (Constant), X2 Komitmen Organisasi, X1 Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,662. Hal ini berarti 66,2% variasi variabel kinerja karyawan (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan komitmen organisasi ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **4.2. Pembahasan**

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Hasil rinci analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (5,004) > t_{tabel} (1,685)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai 5,004 lebih besar dari 1,685 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian di atas selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh oleh Taufik (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Nazmi (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Nirwana (2009) menyatakan bahwa

kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) terhadap variabel kinerja karyawan ( $Y$ ), artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan secara nyata. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek kepuasan kerja sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

## **2. Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kinerja karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (3,774) > t_{tabel} (1,685)$ , dengan taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ . Nilai 3,774 lebih besar dari 1,685 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian di atas selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan Kusumawati (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Saripuddin (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Gerrit (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Endah (2015) menyatakan bahwa komitmen

organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Jufrizen (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel komitmen organisasi ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja karyawan (Y), artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan secara nyata. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek komitmen organisasi sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

### **3. Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja karyawan**

Berdasarkan perhitungan dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 37,168 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  3,245 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yakni  $37,168 \geq 3,245$ , Nilai 37,168 lebih besar dari 3,245 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , artinya  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan komitmen organisasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) maka kedua faktor tersebut dapat membentuk kinerja karyawan (Y). Ini artinya ada pengaruh atau hubungan yang searah dan nyata antara variabel bebas (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) secara bersamaan atau dengan kata lain, jika kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan

komitmen organisasi ( $X_2$ ) ditingkatkan maka secara bersama-sama dapat pula meningkatkan kinerja karyawan ( $Y$ ). Setelah dibandingkan antara pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi ternyata sig. kepuasan kerja adalah 0,000 dan sig. komitmen organisasi adalah 0,000 dengan demikian dapat dikatakan faktor komitmen organisasi lebih dominan. Perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,662. Hal ini berarti 66,2% variasi variabel kinerja karyawan ( $Y$ ) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan komitmen organisasi ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan secara parsial kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi, Tbk. Medan
2. Ada pengaruh yang signifikan secara parsial komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi, Tbk. Medan
3. Secara simultan ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi, Tbk. Medan

#### **5.2. Saran**

Dari hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. PT. Telekomunikasi, Tbk. Medan perlu memperhatikan komitmen organisasi sehingga karyawan menjadi kreatif dalam bekerja.
2. PT. Telekomunikasi, Tbk. Medan sebaiknya memperhatikan kepuasan kerja karyawan dengan lebih baik lagi sehingga dapat menghasilkan karyawan yang lebih inovatif.
3. PT. Telekomunikasi, Tbk. Medan sebaiknya perlu mencari cara untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga hasil kerja menjadi lebih baik.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

1. Jumlah responden yang hanya 41 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Penelitian ini masih terfokus pada variabel-variabel yang berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2020). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1.1654>
- Alwisol. (2009). *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Darmayanti, & Suryani. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Faustyna, F. (2014). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Pada Tugas terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dharma Deli Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14, 49–63.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4866>
- Hasibuan, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jufrizen, J. (2015). Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1), 37–47. <https://doi.org/10.30596/jimb.v15i1.965>
- Jufrizen, J. (2017). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 34–53.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 1(1), 166–177.
- Jufrizen, J., Gultom, D. K., Sitorus, S. A., Sari, M., & Nasution, M. I. (2018). The Effect Of Organizational Culture And Islamic Work Ethic On Permanent Lectures' Job Satisfaction, Organizational Commitment And Work Performance At Private Islamic Universities In the City Medan. *In Proceeding 1st International Conference of Economic Studies (ICOES)*, 179–186.

- Jufrizen, J., & Kanditha, E. S. (2021). The effect of organizational justice on employee performance by job satisfaction as an intervening variable. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 10(1), 1–17. <https://doi.org/10.24036/jkmb.11219200>
- Jufrizen, J., Lumbanraja, P., Salim, S. R. A., & Gultom, P. (2017). The Effect of Compensation, Organizational Culture and Islamic Work Ethic Towards the Job Satisfaction and the Impact on the Permanent Lecturers. *International Business Management*, 11(1), 53–60.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis : Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep Dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kadarisman, M. (2017). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kuncoro, M. (2015). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksmi, A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (14th ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Remaja Kosda Karya.
- Martoyo, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Muayyad, D. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 79–102.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Mujiatun, S. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Rajawali Nusindo Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(2). <https://doi.org/10.30596%2Fjimb.v16i2.957>
- Mujiatun, S., Jufrizen, J., & Ritonga, P. (2019). Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dosen. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 447–465.
- Prayogi, M. A., Koto, M., & Arif, M. (2019). Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Work-Life Balance dan Stres Kerja Terhadap

- Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(1), 39–51.
- Rachmawati, I. K. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Samsuddin, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sangadji, & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Saydam, G. (2017). *Manajemen Sumber daya Manusia: Suatu pendekatan. Mikro*. Jakarta: Djambaran.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sembiring, M., Jufrizen, J., & Tanjung, H. (2021). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 130–143. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6775>
- Siagian, S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinungan, M. (2017). *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Suharsimi, A. (2017). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3364>
- Usman, H. (2018). *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyudi, W. D., & Tupti, Z. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan

Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 31–44. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3363>

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo.

Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

## Lampiran

# **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT CUSTOMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.**

## **KUESIONER PENELITIAN**

Responden yang terhormat,

Dimohonkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Diharapkan dalam pengisiannya responden menjawab dengan leluasa sesuai dengan persepsi Anda.

Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka sebab tidak ada jawaban yang benar dan salah. Data dibutuhkan untuk keperluan studi/ilmiah.

Sesuai dengan kode etik penelitian, penulis menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri mengisi angket ini adalah bantuan tak ternilai bagi penulis. Akhirnya, penulis sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

Peneliti,

Desi Ramadani

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
3. Usia :  <25 Thn    25-35 Thn    >35 Thn
4. Tingkat Pendidikan :  SMA       D-3       S-1
5. Pekerjaan :  Pelajar       Mahasiswa    PNS  
 Peg. Swasta       Wiraswasta

### **KETERANGAN**

- SS : Sangat setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang setuju
- TS : Tidak setuju
- STS : Sangat tidak setuju

**PETUNJUK PENGISIAN ANGKET:**

1. Bapak/Ibu diminta untuk memberikant anggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini sesuai dengan keadaan, pendapat, dan perasaan Bapak/Ibu, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.
2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan jawaban pada Bapak/Ibu.

**KEPUASAN KERJA (X<sub>1</sub>)**

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya diberi kebebasan memanfaatkan waktu luang					
2	Saya tidak pernah menyia-nyiakan waktu yang diberikan kepada saya					
3	Saya selalu menggunakan waktu dengan maksimal					
4	Saya diberi kebebasan bekerja secara mandiri					
5	Saya tidak ingin bekerja dengan tergantung kepada orang lain					
6	Saya bekerja dengan mengandalkan diri saya sendiri					
7	Saya diberi kebebasan berganti-ganti pekerjaan dari waktu ke waktu					
8	Karyawan diberi kebebasan untuk mengerjakan pekerjaan tertentu					

**KOMITMEN ORGANISASI (X<sub>2</sub>)**

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan bersedia memegang komitmen organisasi					
2	Karyawan setia terhadap perusahaan					
3	Karyawan bangga terhadap perusahaan					
4	Karyawan merasa nyaman di dalam organisasi					
5	Karyawan sadar bahwa komitmen harus dilakukan					
6	Karyawan berkeinginan menghabiskan sisa karir di organisasi ini					
7	Karyawan merasa memiliki keluarga baru di organisasi					
8	Karyawan merasa berat meninggalkan perusahaan					

**KINERJA KARYAWAN (Y)**

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan target waktu dan jumlah pekerjaan yang ditetapkan instansi.					
2	Saya sering menyelesaikan pekerjaan melebihi tingkat yang ditetapkan atasan maupun instansi.					
3	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan saya dengan hasil yang terbaik					
4	Hasil pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan standartyang ditetapkan oleh atasan dan instansi tempat saya bekerja.					
5	Saya selalu berusaha membantu dan mencari solusi jika ada permasalahan pekerjaan.					
6	Saya memahami apa yang menjadi tugas pokok (fungsi) saya sebagai pegawai dan selalu berusaha menyelesaikan sendiri permasalahan yang menyangkut pekerjaan saya.					
7	Saya tidak menunda dalam melaksanakan tugas.					
8	Saya bersedia menerima resiko pekerjaan atas kelalaian kerja yang saya lakukan.					

## TABULASI DATA

### Hasil Jawaban Responden untuk Variabel X1

No.	Butir Angket								Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	5	5	5	3	5	5	5	36
2	3	3	3	5	3	4	3	3	27
3	4	5	3	5	5	3	5	5	35
4	5	5	5	5	3	4	3	5	35
5	4	3	5	3	5	5	3	5	33
6	3	5	3	5	5	3	5	3	32
7	5	3	4	4	3	4	3	4	30
8	3	3	3	3	3	3	3	5	26
9	5	5	5	5	4	5	4	4	37
10	3	5	5	3	5	3	5	5	34
11	2	5	2	5	2	2	5	2	25
12	5	5	5	3	5	5	5	5	38
13	5	5	5	5	3	3	3	3	32
14	2	5	2	2	5	2	5	2	25
15	5	5	5	5	5	5	2	2	34
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	5	2	5	2	5	2	2	5	28
19	5	5	5	5	5	3	3	3	34
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	5	4	4	5	34
25	5	5	3	5	5	5	4	5	37
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	2	5	2	5	2	5	2	5	28
28	5	5	5	5	5	3	3	3	34
29	5	5	5	5	5	5	2	5	37
30	5	5	5	5	5	5	3	3	36
31	2	5	2	3	5	3	2	3	25
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	4	4	4	3	4	4	4	4	31

34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	3	3	3	3	4	3	4	3	26
37	5	5	4	5	5	5	5	5	39
38	2	4	2	4	2	4	2	5	25
39	4	5	5	5	5	5	5	5	39
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	3	3	3	5	3	3	5	3	28

**Hasil Jawaban Responden untuk Variabel X2**

No.	Butir Angket								Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	39
2	5	3	3	5	3	4	3	3	29
3	4	5	3	5	5	3	5	5	35
4	5	3	5	5	3	4	3	5	33
5	4	3	5	3	5	5	3	5	33
6	5	5	5	5	5	4	5	4	38
7	4	5	5	5	5	5	5	5	39
8	5	5	5	5	5	5	3	5	38
9	3	5	5	3	4	5	3	4	32
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	5	5	5	3	5	5	5	5	38
13	5	5	5	5	5	3	5	3	36
14	5	5	5	5	5	2	5	3	35
15	5	2	5	5	5	5	5	5	37
16	3	4	5	4	5	5	5	5	36
17	5	5	5	5	5	5	5	3	38
18	3	5	3	5	3	3	5	3	30
19	5	5	5	5	5	5	5	3	38
20	5	5	5	5	5	4	4	4	37
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	5	4	4	5	34
25	5	5	3	5	5	5	4	5	37
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	2	5	2	5	2	5	2	5	28
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	2	5	2	2	5	2	2	5	25
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	2	5	2	3	5	3	2	3	25
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	4	4	4	3	4	4	4	4	31
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	3	3	3	3	4	3	4	3	26

37	5	5	4	5	5	5	5	5	39
38	2	4	2	4	2	4	2	5	25
39	4	5	5	5	5	5	5	5	39
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	3	3	3	5	3	3	5	3	28

**Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Y**

No.	Butir Angket								Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	5	5	3	5	5	5	34
2	3	3	3	5	3	4	3	3	27
3	4	3	3	5	5	3	5	5	33
4	3	3	3	5	4	5	5	4	32
5	3	3	4	5	4	4	5	4	32
6	5	3	5	4	4	5	4	3	33
7	4	5	4	5	3	5	4	5	35
8	4	4	5	5	3	5	5	3	34
9	5	3	3	5	4	3	4	4	31
10	5	4	3	4	5	3	4	4	32
11	4	4	3	4	4	4	4	4	31
12	5	4	4	3	4	4	4	5	33
13	3	5	3	5	5	4	3	4	32
14	4	4	3	4	5	5	3	3	31
15	5	4	5	5	5	5	4	4	37
16	5	4	5	3	5	3	3	5	33
17	3	5	5	5	3	5	4	4	34
18	3	5	4	4	4	4	5	3	32
19	4	5	3	5	5	4	5	4	35
20	5	4	3	5	5	5	5	4	36
21	5	3	4	4	3	4	3	5	31
22	5	4	4	3	3	5	4	5	33
23	5	4	4	3	3	4	3	4	30
24	5	4	5	3	4	5	4	4	34
25	5	5	5	4	5	3	5	3	35
26	3	3	3	5	4	5	3	3	29
27	4	3	3	4	4	3	3	4	28
28	5	4	4	3	3	3	5	5	32
29	5	4	5	5	5	5	5	4	38
30	4	4	5	4	4	3	5	5	34
31	2	5	2	3	5	3	2	3	25
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	4	4	4	3	4	4	4	4	31
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	3	3	3	3	4	3	4	3	26

37	5	5	4	5	5	5	5	5	39
38	2	4	2	4	2	4	2	5	25
39	4	5	5	5	5	5	5	5	39
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	3	3	3	5	3	3	5	3	28

## HASIL SPSS

### Regression

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.813 <sup>a</sup>	.662	.644	2.47758	1.940

a. Predictors: (Constant), X2 Komitmen Organisasi, X1 Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	456.301	2	228.151	37.168	.000 <sup>a</sup>
	Residual	233.260	38	6.138		
	Total	689.561	40			

a. Predictors: (Constant), X2 Komitmen Organisasi, X1 Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.782	2.750		3.193	.003		
	X1 Kepuasan Kerja	.431	.086	.538	5.004	.000	.771	1.296
	X2 Komitmen Organisasi	.294	.078	.405	3.774	.001	.771	1.296

a. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

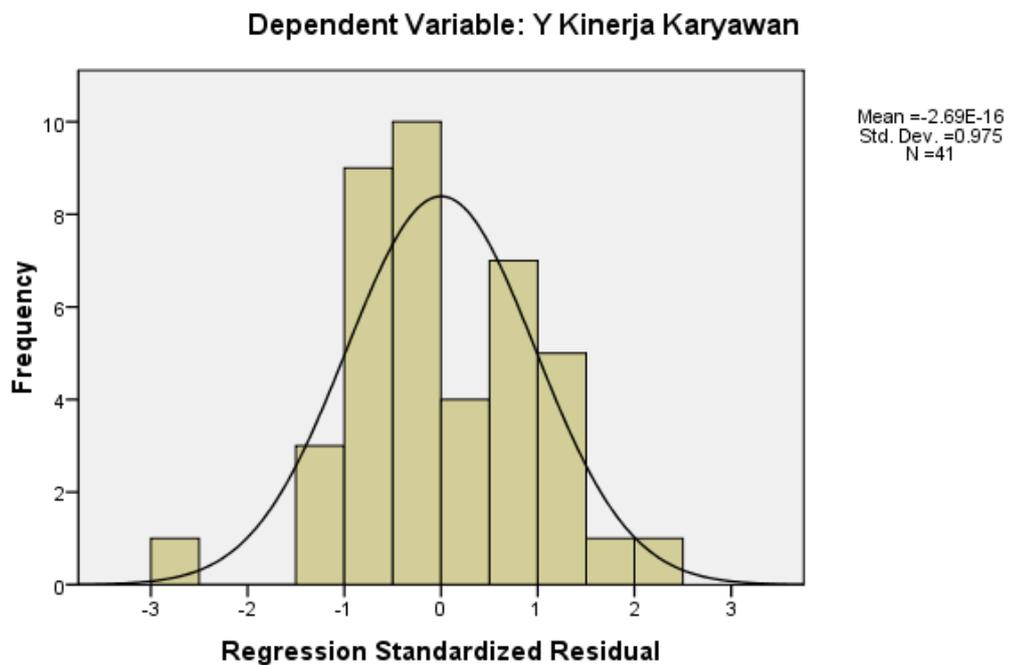
## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1 Kepuasan Kerja	X2 Komitmen Organisasi	Y Kinerja Karyawan
N		41	41	41
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	31.8049	33.2195	32.2439
	Std. Deviation	5.17793	5.73373	4.15199
Most Extreme Differences	Absolute	.125	.160	.138
	Positive	.113	.119	.092
	Negative	-.125	-.160	-.138
Kolmogorov-Smirnov Z		.799	1.023	.886
Asymp. Sig. (2-tailed)		.546	.246	.413
a. Test distribution is Normal.				

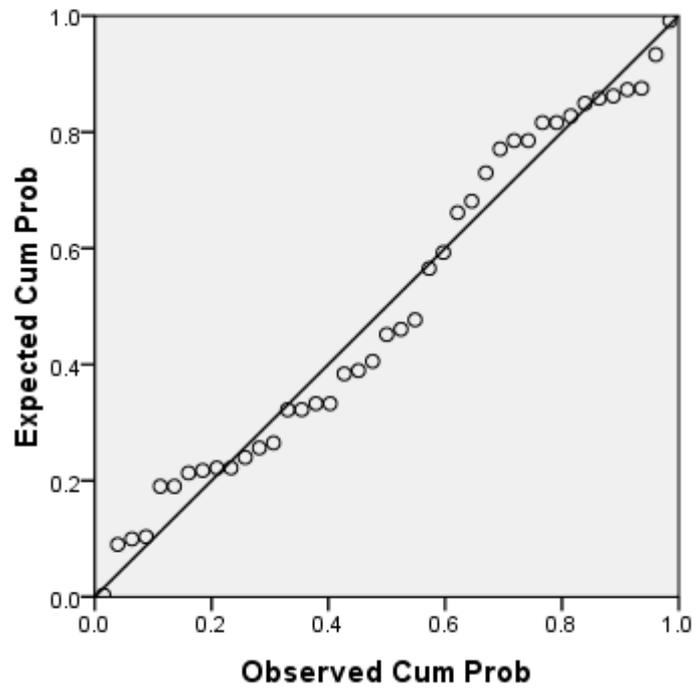
## Charts

### Histogram



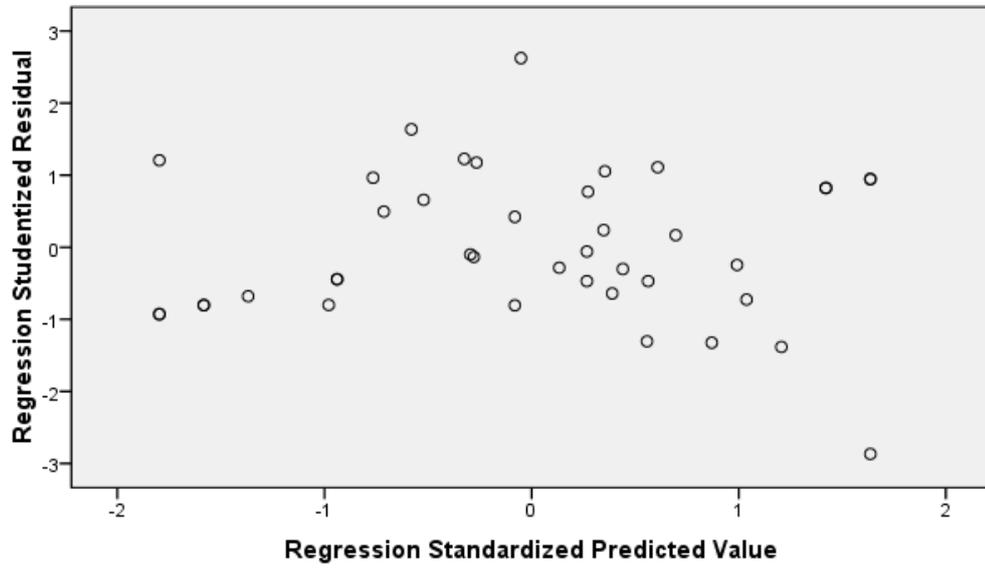
## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan



### Scatterplot

Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan



**Tabel F**

<b>df untuk penyebut</b>	<b>df untuk Pembilang</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459

28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257

60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200

92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191
$\infty$	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191

**Tabel t**

<b>dk</b>	<b>0,1</b>	<b>0,05</b>	<b>0,025</b>	<b>0,01</b>	<b>0,005</b>	<b>0,001</b>	<b>0,0005</b>
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,767
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,743
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725

26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	3,538
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	3,532
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	3,526
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	3,520
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	3,515
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	3,273	3,510
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	3,505
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	3,500
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	3,496
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	3,258	3,49
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	3,255	3,48
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	3,251	3,484

54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	3,248	3,480
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	3,245	3,476
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	3,242	3,473
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	3,239	3,470
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	3,237	3,466
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	3,234	3,463
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	3,229	3,457
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227	3,454
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225	3,452
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	3,223	3,449
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220	3,447
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	3,218	3,444
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	3,216	3,442
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	3,214	3,439
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	3,213	3,437
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,211	3,435
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,209	3,433
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,207	3,431
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,206	3,429
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,204	3,427
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,202	3,425
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,201	3,423
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	3,199	3,421
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	3,198	3,420
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,197	3,419
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,418
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	3,415

82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390
∞	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Data Pribadi

Nama : Desi Ramadani  
Tempat dan Tanggal Lahir : Binjai, 13 Desember 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak Ke : 3 (tiga) dari 3 (tiga) bersaudara  
Alamat : Jln. T. Imam Bonjol, Binjai  
No. Telepon : 0897-2988-011  
E-mail : [desiramadani447@gmail.com](mailto:desiramadani447@gmail.com)

### 2. Data Orang Tua

Nama Ayah : Burhanuddin  
Nama Ibu : Sofiana  
Pekerjaan Ayah : wiraswasta  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jln. Tuanku Imam Bonjol,  
Binjai

### 3. Data Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 0244776  
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 2 Binjai  
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 1 Binjai  
Perguruan Tinggi : UMSU

Medan, Oktober 2021

(Desi Ramadani)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Dairi No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 1297/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/6/1/2021

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 6/1/2021

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Desi Ramadani  
NPM : 1705160031  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : MSDM

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : 1. Menurunnya produktivitas karyawan  
2. Kualitas pelayanan kurang memuaskan  
3. Kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan

Rencana Judul : 1. Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan  
2. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan  
3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Objek/Lokasi Penelitian : Pt. Telekomunikasi Indonesia

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(Desi Ramadani)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 1297/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/6/1/2021

Nama Mahasiswa : Desi Ramadani  
NPM : 1705160031  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : MSDM  
Tanggal Pengajuan Judul : 6/1/2021  
Nama Dosen Pembimbing\*) : Dody Salden Chandra Manurung, SE, MM

Judul Diserujui\*\*)

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen  
Organisasi Terhadap Produktifitas

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Manajemen

  
(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan, 14 Januari 2021

Dosen Pembimbing

  
(Dody Salden C. Manurung, SE, MM)

Keterangan:

\*) Duta oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Duta oleh Dosen Pembimbing

Setelah ditabkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload Pengajuan Judul Skripsi"



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Desi Ramadani  
NPM : 1705160031  
Dosen Pembimbing : Dody Salden Chandra Manurung SE, MM  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Penelitian : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktifitas Unit Customer Care Pada PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Manfaat penelitian - Logo umsu - Identifikasi masalah	03/03/2021	
Bab 2	Semua kutipan usg lebih dari tujuh baris wajib satu spasi	12/03/2021	
Bab 3	dalam tabel perbaikan	20/03/2021	
Daftar Pustaka	-Mendeley	22/03/2021	
Instmten Pengumpulan Data Penelitian	-		
Persetujuan Seminar Proposal	ACC untuk seminar	30/03/2021	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si)

Medan, Maret 2021  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

(Dody Salden Chandra Manurung SE, MM)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Medan 220238

Nomor : ...../II.3-AU/UMSU-05/F/2021

Medan, 20 Dzulqaidah 1442 H  
01 Juli 2021 M

Lamp. :

Hal : Undangan Pelaksanaan  
Seminar Proposal

Kepada Yth, Bapak/Ibu Dosen .....  
di,  
MedanL

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

*Ba'da salam, sehubungan dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu Dosen untuk dapat hadir dalam pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi S-1 (Strata Satu) mahasiswa :*

N a m a : Desi Ramadani  
N P M : 1705160031  
Jurusan : MANAJEMEN  
Telephone/Hp : 08972988011  
Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktivitas Unit Customer Care pada Pt.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

dilaksanakan pada :

Hari / Tgl : Sabtu, 03 Juli 2021  
Tempat : Media Online  
Waktu : 09.00.Wib s/d selesai

dengan tim :

1. Jasman Saripuddin, SE., M.Si.
2. Assoc.Prof.Dr.Jufrizen, SE., M.Si.
3. Dody Salden Chandra Manurung
4. Hazmanan Khair, PhD.

(Ketua)  
(Sekretaris)  
(Pembimbing)  
(Pembanding)

*Demikian undangan Seminar Proposal Skripsi ini kami sampaikan atas perhatian serta kerjasamanya diucapkan terima kasih.*



Wassalam  
Wakil Dekan I

Assoc.Prof.Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.

Tembusan :

1. Pertinggal



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN**

Pada hari ini Sabtu, 03 Juli 2021 telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

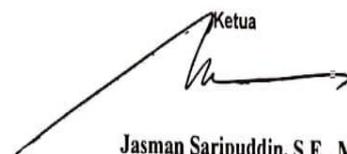
Nama : Desi Ramadani  
N.P.M. : 1705160031  
Tempat / Tgl.Lahir : Binjai, 13 Desember 1999  
Alamat Rumah : Jalan Tuanku Imam Bonjol No. 15 Binjai  
Judul Proposal : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktivitas Unit Customer Care pada Pt.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT CUSTOMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.
Bab I	BAB 1, LATAR BELAKANG MASALAH, Identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, Tujuan & manfaat Penelitian
Bab II	BAB 2, uraian teori, Pengukuran kinerja karyawan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Indikator kinerja karyawan
Bab III	BAB 3, Pendekatan Penelitian, Definisi operasional, tempat dan waktu, Populasi dan Sampel, Teknik pengambilan data, metode
Lainnya	~
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, Sabtu, 03 Juli 2021

**TIM SEMINAR**

Ketua  
  
Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.  
Pembimbing

  
Dody Salden Chandra Manurung

Sekretaris  
  
Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si.  
Pembanding

  
Hazmanan Khair, PhD.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapl. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari **Sabtu, 03 Juli 2021** menerangkan bahwa:

Nama : Desi Ramadani  
N .P.M. : 1705160031  
Tempat / Tgl.Lahir : Binjai, 13 Desember 1999  
Alamat Rumah : Jalan Tuanku Imam Bonjol No. 15 Binjai  
JudulProposal : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktivitas Unit Costumer Care pada Pt.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : **Dody Salden Chandra Manurung**

Medan, Sabtu, 03 Juli 2021

**TIM SEMINAR**

Ketua

  
Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

Pembimbing

  
Dody Salden Chandra Manurung

Sekretaris

  
Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si.

Pembanding

  
Hazmanan Khair, PhD.

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan  
Wakil Dekan - I



  
Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)

Nomor : 828 /II.3-AU/UMSU-05/ F / 2021  
Lampiran :  
Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN

Medan, 17 Syn'ban 1442 H  
31 Maret 2021 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan  
PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk  
Jln.Prof.H.M.Yamin, SH. No.13 Sidodadi Perintis  
Di tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S=1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Desi Ramadani  
Npm : 1705160031  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VIII (Delapan)  
Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktivitas Unit Costumer Care Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Dekan



H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.



Tembusan :

I. Pertinggal



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mochtar Basi No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6621301, Fax (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING**  
**PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 828 / TGS / IL.3-AU / UMSU-05 / F / 2021**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

**Program Studi** : Manajemen  
**Pada Tanggal** : 31 Maret 2021

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

**Nama** : Desi Ramadani  
**N P M** : 1705160031  
**Semester** : VIII (Delapan)  
**Program Studi** : Manajemen  
**Judul Proposal / Skripsi** : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktivitas Unit Costumer Care Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

**Dosen Pembimbing** : Dody Salden Chandra, SE.,MM.

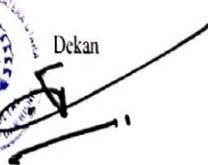
Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkanya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL "** bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **30 Maret 2022**
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 17 Sya'ban 1442 H  
31 Maret 2021 M



  
Dekan  


H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.

Tembusan :  
1. Pertinggal

Nomor : Tel.195/PD 520/R1W-1A520000/2020

Medan, 16 Oktober 2020

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl.Kapten Mochtar Basri No.3  
di  
Medan

Lampiran : 1 (satu) File  
Perihal : **Persetujuan Permohonan Izin Praktek Kerja / Magang**

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara Nomor: 2811/II.3-AU/UMSU-05/F/2020 tanggal 13 Oktober 2020 Perihal: Permohonan Izin Praktek Kerja / Magang, dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Saudara dapat melaksanakan Praktek Kerja /magang mulai tanggal 02 November 2020 s/d 23 Desember 2020, Mahasiswa yang dimaksud sesuai daftar dibawah ini :

NO	NAMA	NIM/NIS/NPM	LOKASI MAGANG	PEMBIMBING
1	Desi Ramadani	1705160031	CRM & Leveraging Customer	Rizka Sari Meutia / 900022

Apabila lokasi atau tempat Praktek Kerja / Magang dimaksud sejalan dengan keinginan dan harapan Saudara, maka Mahasiswa yang bersangkutan agar melengkapi persyaratan sbb :

1. Menandatangani surat kesediaan (TP-2) yang berisi antara lain tentang :
  - o Bersedia ditempatkan dimana saja lokasi Riset/Praktek Kerja /Magang yang membutuhkan sesuai kesepakatan.
  - o PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan memberikan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat dan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak akan membubuhkan tandatangan dan/ atau stempel pada Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat yang dikeluarkan oleh pihak lain (pihak sekolah) selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan Riset/Praktek Kerja / Magang
2. Menandatangani surat pernyataan (TP-1) yang berisi tentang kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi maupun data tentang PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
3. Dalam pelaksanaan Riset/Praktek Kerja/Magang PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan menyediakan seorang pembimbing (tersebut diatas) sekaligus penilaian sesuai kriteria yang ada.
4. Pembimbing PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak wajib menandatangani berkas selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan Riset/Praktek Kerja/Magang
5. Selama menjalankan kegiatan Riset/Praktek Kerja/Magang harus berpakaian seragam sekolah rapi dan sopan sesuai dengan tata tertib di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Kantor Witel Medan  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk  
Jl. Prof. H.M. Yamin, S.H. No. 13  
Medan (20234)

T : 061-4530001  
F : 061-4530002

6. Dilarang membawa senjata tajam & barang/ segala sesuatu yang dilarang oleh undang-undang.
7. Mematuhi Peraturan kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan memperhatikan rambu/tanda K3 demi keselamatan dan kenyamanan diri sendiri maupun orang lain yang berada di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia.
8. Selama melaksanakan Riset/Praktek Kerja/Magang tidak berikan uang jasa/ uang transport, dan sejak menjadi peserta Riset/Praktek Kerja/Magang diharuskan untuk mengenakan kartu pengenal yang dikeluarkan oleh Unit Safety & Security di Lantai I Jalan Prof.H.M.Yamin SH No.13 Medan.
9. Sebelum melaksanakan Riset/Praktek Kerja/Magang supaya melaporkan ke HR WITEL Medan Jalan Prof. H.M. Yamin SH. No.13 dengan Sdri. Seventina Sirait NIK:650091, mengisi dan menyerahkan "Surat Pernyataan" bermaterai Rp 6.000,-, "Surat Kesediaan", dan Pas Photo berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar, paling lambat 1 (satu) minggu sebelum tanggal pelaksanaan.

Apabila dalam waktu yang telah ditentukan peserta tidak melapor, maka kami anggap yang bersangkutan telah mengundurkan diri.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terimakasih

Hormat Kami,



**Hida Triwarance**  
MANAGER HR & CDC MEDAN

**Tembusan**

1. Sdr. MANAGER SAS MEDAN
2. Sdr. MANAGER CUSTOMER CARE MEDAN
3. Sdr. ASSISTANT MANAGER CRM & LEVERAGING CUSTOMER MEDAN

Nomor : Tel.260/PD 520/R1W-1A520000/2021

Medan, 30 Juli 2021

Kepada Yth.  
Dekan FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl. Kapten Mochtar Basri No.3  
Medan

Lampiran : 1 (satu) File  
Perihal : **Selesai Melaksanakan Riset Pendahuluan**

Dengan Hormat,

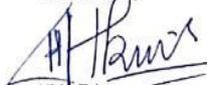
Menunjuk :

1. Surat Saudara Nomor: 874/II.3-AU/UMSU-05/F/2021 tanggal 05 April 2021 Perihal: Permohonan Izin Riset Pendahuluan /Magang.
2. Surat kami No. Tel. 129/PD520/R1W-1A520000/2020, tanggal 13 April 2021 Perihal : Persetujuan Permohonan Izin Riset Pendahuluan/Magang an. Winda Sari.

Dengan ini diberitahukan bahwa **Desi Ramadani, NPM. 1705160031** telah selesai melaksanakan Praktek Kerja / Magang yang dilaksanakan mulai tanggal 19 April 2021 s.d. sd Selesai 2021 di Customer Care Witel Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami,



**Hida Triwarance**  
MANAGER HR & CDC MEDAN

**Tembusan**

Sdr. MANAGER SAS MEDAN

Kantor Witel Medan  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA. Tbk  
Jl. Prof. H.M. Yamin, S.H. No 13  
Medan (20234)

T : 061-4530001  
F : 061-4530002

