

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Komitmen Organisasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Menurut Wibowo (2016) bahwa komitmen organisasi adalah perasaan, sikap dan perilaku individu yang mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Kreitner & Kinicki (2015) menyatakan komitmen adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi. Sedangkan komitmen organisasional mencerminkan tingkat keadaan dimana individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat pada tujuannya. Menurut Sapitri (2016), komitmen yang tinggi membuat individu peduli terhadap nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi ke arah yang lebih baik. (Ade Wahyudi Komang et al., 2021)

Konsep komitmen organisasi berkaitan dengan tingkat keterlibatan orang dengan organisasi di mana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal di organisasi tersebut. Menurut Luthas dalam Wibowo (2014) komitmen organisasi sering didefinisikan sebagai: a. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. B. Keinginan untuk mendesak bisnis pada tingkat tinggi atas nama organisasi. C. Keyakinan yang pasti dan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dari pengertian dan definisi komitmen organisasi dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan merupakan proses berkelanjutan yang dilalui oleh para peserta organisasi dalam mengungkapkan kepeduliannya terhadap organisasi dan kelangsungan kesuksesan. dan kemakmuran. (Umar et al., 2022)

### **2.1.1.2 Indikator Komitmen Organisasi**

Indikator Komitmen Organisasi dalam Busro (2018 : 86) menyatakan bahwa :

1. Indikator Komitmen Afektif (Affective Commitment) meliputi :
  - a) kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi,
  - b) loyalitas terhadap organisasi, dan
  - c) kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.
2. Indikator Komitmen Kontinu (Continue Commitment) meliputi :
  - a) memperhitungkan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi,
  - b) memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi
3. Indikator Komitmen Normatif (Normative Commitment) meliputi :
  - a) kemauan bekerja dan
  - b) tanggung jawab memajukan organisasi.

Ada Juga yang mengemukakan Indikator Komitmen Organisasi secara umum yakni menurut Shaleh (2018 : 51) bahwa komitmen organisasi memiliki tiga indikator yakni sebagai berikut :

1. Adanya kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
2. Adanya kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
3. Adanya kebanggaan karyawan pada organisasi, ditandai dengan karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

## **2.1.2 Motivasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Motivasi**

Menurut Hamzah (2014) mendefinisikan motivasi kerja sebagai kekuatan dalam diri seseorang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan menurut Robbert dan Jackson (2013) motivasi kerja adalah

keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih tindakan yang tepat dan menggunakan perilaku tertentu. Motivasi umumnya terkait dengan tujuan, sedangkan tujuan organisasi mencakup perilaku yang terkait dengan pekerjaan. Dari pengertian dan pengertian motivasi kerja dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu kondisi atau keadaan yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu atau kegiatan. apa yang dia lakukan sehingga dia dapat mencapai tujuannya. Menurut Wibowo (2014) melihat motivasi kerja sebagai sumber dorongan dari penelitian McCeland yang berfokus pada dorongan yaitu : (Umar et al., 2022)

1. *Achievement Motivation*. Motivasi berprestasi adalah suatu dorongan yang dimiliki banyak orang untuk mengejar dan mencapai tujuan menantang.
2. *Affiliation Motivation*. Motivasi untuk berafiliasi merupakan suatu dorongan untuk berhubungan dengan orang atas dasar social, bekerja dengan orang yang cocok dan berpengalaman dengan perasaan sebagai komunitas
3. *Power Motivation*. Motivasi akan kekuasaan merupakan suatu dorongan untuk mempengaruhi orang, melakukan pengawasan dan merubah situasi.

#### **2.1.2.2 Indikator Motivasi**

Motivasi kerja merupakan proses psikologis karyawan dalam merespon kondisi kerja dimana mereka bekerja untuk mencapai tujuan. Dimensi motivasi kerja menggunakan teori Deci dan Ryan (dalam Wirawan, 2013) yaitu :

- 1) Motivasi Intrinsik, indikator: Rasa memiliki terhadap organisasi, kebebasan berpikir kreatif dan inovatif, pekerjaan yang menarik dan menantang, keinginan untuk memiliki status sosial;

- 2) Motivasi Ekstrinsik, indikator: keinginan untuk peningkatan karir dan pangkat dalam organisasi, keinginan untuk menjalin hubungan interpersonal dengan atasan dan rekan kerja, keinginan untuk mendapatkan gaji atau penghasilan yang tetap dan memadai, keinginan untuk mematuhi peraturan organisasi;
- 3) Amotivasi, indikator: merasa tidak cakap dalam menjalankan tugas, tidak berminat melakukan aktivitas, merasa aktivitas tidak berharga, merasa hidupnya terjamin. (Erline, 2017)

Indikator Motivasi Kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam Bayu Fadillah, et all (2013:5) sebagai berikut :

- 1) Tanggung Jawab, Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya
- 2) Prestasi Kerja, Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya
- 3) Peluang Untuk Maju, Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan
- 4) Pengakuan Atas Kinerja, Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.
- 5) Pekerjaan yang menantang, Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya.

### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja diartikan sebagai sikap positif terhadap hasil kerja seseorang dan merupakan hal yang bersifat individual. Individu yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi akan memiliki nilai positif terhadap pekerjaannya, sedangkan individu yang memiliki tingkat kepuasan rendah atau tidak puas akan memiliki nilai negatif terhadap pekerjaannya. Kristine (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya dimana individu dituntut untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti kebijakan dan aturan organisasi serta memenuhi standar kinerja. Selain itu, Mekta (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang

menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan.(Anggun Cahyani et al., 2020)

Menurut Nuraini, (2013:114), kepuasan kerja adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan yang mendapat pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih senang menikmati kepuasan kerja dalam bekerja akan lebih mengutamakan pekerjaan daripada remunerasi padahal remunerasi merupakan hal yang penting. Sedangkan menurut Dadang, (2013:15) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. menurut Mahmud (2014) menyebutkan definisi kepuasan kerja adalah sikap seorang karyawan selama masa kerjanya. Perera et al. (2014), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan karyawan yang puas akan memiliki komitmen kerja yang tinggi. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, Funmilola et al. (2013) menyatakan bahwa dimensi kepuasan kerja (penggajian, pengawasan, promosi, pekerjaan itu sendiri dan kondisi kerja) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.(Kadek et al., 2015)

### **2.1.3.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan sikap yang menyenangkan sebagai evaluasi terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Dimensi kepuasan kerja dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa indikator. Dimensi kepuasan kerja adalah dimensi persepsi karyawan terhadap pekerjaannya, indikator keterampilan, bakat dan minat, sikap terhadap pekerjaan; Dimensi gaji, indikator: sistem penggajian, jaminan sosial, fasilitas; Dimensi lingkungan kerja, indikator: peralatan kerja, kondisi ruangan, suhu, kondisi kesehatan karyawan; Dimensi Kebijakan perusahaan, indikator: pengawasan, kebijakan terkait karyawan kontrak. (Erline, 2017)

Menurut (Afandi, 2018:82), mengatakan bahwa indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri  
isi dari pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang apakah memiliki unsur kepuasan.
2. Upah  
jumlah pembayaran yang diterima seseorang sebagai akibat pelaksanaan apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasa adil.
3. Promosi  
kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui promosi. Hal ini berkaitan dengan tidak adanya kesempatan untuk mendapatkan kemajuan karir saat bekerja.
4. Pengawas  
seseorang yang selalu memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan.
5. Rekan kerja  
seseorang selalu berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat menemukan rekan kerja sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

## **2.1.4 Kinerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur dalam kurun waktu tertentu berdasarkan kondisi atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Fahmi (2017), kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama kurun waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Torang (2013), kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau kelompok dalam organisasi dalam melaksanakan tugas. prinsip dan fungsi yang berpedoman pada norma,

prosedur operasi standar, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. (Umar et al., 2022)

Dari teori-teori yang telah diketahui di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui dan mempunyai tahapan-tahapan untuk mencapainya serta bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Oleh karena itu kinerja merupakan unsur penting dalam kemajuan dan kemunduran suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi menuju ke arah yang benar atau sekedar berjalan di tempat. (Umar et al., 2022)

#### **2.1.4.2 Indikator Kinerja**

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014) indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan diperhitungkan dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan yang selesai dan berfungsi. Menurut Cascio (2013), ada lima syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan performance appraisal agar diperoleh hasil yang efektif, yaitu: (1) Reliability, (2) Relevance, (3) Sensitivity, (4) Practicality, dan (5) Akseptabilitas. (Umar et al., 2022)

Berdasarkan persyaratan efektivitas sistem penilaian kinerja yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem penilaian kinerja pegawai harus memenuhi persyaratan yaitu adanya kesesuaian antara hasil pekerjaan dengan tujuan yang ingin dicapai. telah ditetapkan sebelumnya.(Umar et al., 2022)

Kinerja juga memiliki dimensi yang dapat mendukung kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Dimensi dalam hal ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap objek yang akan diteliti. Bila digunakan dengan benar, dapat mempercepat pencapaian tujuan

organisasi. Menurut John Miner dalam Fahmi (2017), untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur yaitu:

1. Kualitas yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, ketepatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu di tempat kerja
4. Kerjasama dengan orang lain di tempat kerja

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Daftar Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Muhammad Tony Nawawi / 2015	Pengaruh Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan/ti Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Karyawan Outsourcing PT. J Yang Ditempatkan Di Kampus II Untar Jakarta)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan kerja</li> <li>2. Motivasi kerja</li> <li>3. Komitmen organisasi</li> <li>4. Kinerja karyawan</li> </ol>	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa keberadaan a pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan dan motivasi kerja pada organisasi komitmen, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ , dan nilai R Square 0,308, artinya 30,80% dari komitmen organisasi dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja dan motivasi



2	I Kadek Budiantara , Ni Wayan Eka Mitariani , I Gusti Ayu Imbayani / 2022	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Pada Perusahaan Penyedia Jasa Outsourcing Pt. Adidaya Madani Denpasar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen organisasi</li> <li>2. Budaya organisasi</li> <li>3. Kinerja karyawan</li> </ol>	Hasil penelitian ini adalah Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adidaya Madani Denpasar. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adidaya Madani Denpasar.
3	Erline Kristine / 2017	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pegawai Alih Daya (Outsourcing) Di Pt. Mitra Karya Jaya Sentosa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan kerja</li> <li>2. Komitmen organisasi</li> <li>3. Kinerja</li> <li>4. Motivasi kerja</li> </ol>	Berdasarkan hasil analisis jalur diketahui bahwa secara kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, Kepuasan kerja berpengaruh 32egative dan signifikan terhadap kinerja karena faktor self-esteem. Sedangkan komitmen organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja maupun kinerja. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Artinya dengan Kepuasan dan Komitmen Organisasi akan menimbulkan motivasi kerja maka akan menimbulkan dan mempengaruhi kinerja karyawan PT

				Mitra Karya Jaya Sentosa.
4	Angga Pratama / 2018	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Sub Direktorat Penindakan Bea Dan Cukai)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen organisasi</li> <li>2. Kompensasi</li> <li>3. Kepuasan kerja</li> <li>4. Kinerja karyawan</li> </ol>	<p>komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan diperoleh nilai 5,025 dan signifikansi sebesar 0,000.</p> <p>Kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja secara parsial dengan diperoleh nilai sebesar 2,720 dan nilai signifikansi sebesar 0,009.</p>
5	Trisninawati Dan Efan Elpanso / 2021	Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan outsourcing di mediasi Employee engagement.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi kerja</li> <li>2. Lingkungan kerja</li> <li>3. Kinerja karyawan</li> <li>4. Employee engagement</li> </ol>	<p>Hasil penelitian menunjukkan motivasi berpengaruh positif terhadap employee engagement, Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap employee engagement, Employee engagement berpengaruh positif terhadap kinerja in role, Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja in role, Lingkungan</p>

				Kerja berpengaruh 34egative terhadap Kinerja in role,
6	Priatna Dwiyansah Beta Asteria / 2021	Analisis Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing	1. Motivasi 2. Disiplin kerja 3. Kinerja karyawan	Hasil diperoleh dalam penelitian ini adalah: (1) motivasi memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, (2) disiplin kerja berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pegawai kinerja, (3) motivasi dan kedisiplinan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

7	Ali umar dan suarni norawati / 2022	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Upt Sungai Duku Pekanbaru	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi kerja</li> <li>2. Kinerja</li> <li>3. Komitmen organisasi</li> </ol>	Berdasarkan analisis hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel motivasi terhadap kinerja, motivasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dan terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja.
---	-------------------------------------	--	---	---

8	Ferum mahendra pranita / 2017	Influence of Motivation and Organizational Commitment on Work Satisfaction and Employee Performance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivation</li> <li>2. Organizational commitment</li> <li>3. Job satisfaction</li> <li>4. Employee performance</li> </ol>	<p>The results showed that there is a positive and significant influence between Motivation (X1) to Job Satisfaction (Y1), there is a positive and significant influence between Motivation (X1) on Performance (Y2), there is a positive and significant influence between Organizational Commitment (X2) on Job Satisfaction (Y1), exists a positive and significant influence between a positive and significant influence between Organizational Commitment (X2) to Performance (Y2), there is a positive and significant influence between Job Satisfaction (Y1) on Performance (Y2).</p>
9	Anwar Prabu Mangkunegara & Tinton Rumbungan Octorend / 2015	Effect of Work Discipline, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment in the Company (Case Study in PT. Dada Indonesia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Discipline of work</li> <li>2. Job motivation</li> <li>3. Job satisfaction</li> <li>4. Organizational commitment</li> </ol>	<p>The results of this study show them that Work Discipline has positive effect on Organizational Commitment. Work Motivation has positive effect on Organizational Commitment. Job satisfaction has positive influence on Organizational Commitment. Work discipline, work motivation and job satisfaction has positive influence on</p>

				Organizational Commitment.
10	P.Yukthamarani Permarupan, Roselina Ahmad Saufi, Raja Suzana Raja Kasim , Bamini KPD Balakrishnan / 2013	The Impact of Organizational Climate on Employee's Work Passion and Organizational Commitment	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizational climate</li> <li>2. Work passion employee</li> <li>3. Organizational commitment</li> </ol>	The kernel of having the right employee relates to work passion. The passionate employee will be able to contribute more efficiently towards the growth of the organization. An excellent organizational will enable an enhanced economic development.

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Jex and Thomas dalam Kaswan (2015) komitmen organisasi adalah sebagai berikut: “The extent to which employees are dedicated to their employing organizations and are willing to work on their behalf, and the likelihood that they will maintain membership, yang artinya bahwa komitmen organisasi dapat dianggap sebagai tingkat dedikasi pegawai terhadap organisasi tempat dia bekerja dan kemauan bekerja atas nama/untuk kepentingan organisasi, dan kemungkinannya mempertahankan keanggotaannya. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. (Suwandi et al., 2022)

Menurut Priansa (2018) kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka, atau tidak senang/ tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, dan juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Edison et al., (2018) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Diduga komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.**

### 2.3.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2010) motivasi adalah faktor pendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu, motivasi sering kali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku manusia. Sedangkan motivasi kerja ialah faktor

pendorong atau daya penggerak untuk bekerja bagi karyawan dalam sebuah perusahaan. Motivasi kerja dapat memacu karyawan untuk bekerja keras sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan dan akan berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan. Pamela & Oloko (2015) Motivasi adalah kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kelangsungan pekerjaan dalam organisasi dengan cara dan bantuan yang kuat untuk bertahan hidup. Motivasi adalah memberikan bimbingan yang tepat atau arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang anda inginkan.(Febrian Enriko1) et al., 2022)

Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan orang/pegawai terhadap pekerjaannya. Pegawai/karyawan tidak hanya secara formalitas bekerja dikantor, tetapi harus mampu merasakan dan menikmati pekerjaannya sehingga tidak akan merasa bosan dan lebih tekun dalam beraktifitas. Para karyawan akan lebih senang dalam bekerja apabila didukung oleh berbagai situasi yang kondusif, sehingga dapat mengembangkan keterampilan yang dimilikinya. Menurut Handoko (2002) kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Robbins (2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.(Febrian Enriko1) et al., 2022) Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>2</sub> : Diduga motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.**

### **2.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Wibowo (2016) bahwa komitmen organisasi adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Kreitner & Kinicki (2015) menyatakan bahwa komitmen adalah kesepakatan untuk



melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi. Sedangkan komitmen organisasi mencerminkan tingkatan keadaan dimana individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasional dan terikat pada tujuannya. Menurut Sapitri (2016), komitmen yang tinggi menjadikan individual peduli dengan nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi kearah yang lebih baik. (Ade Wahyudi Komang et al., 2021)

Menurut (Hasibuan, 2016) bahwa kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Tetapi hal ini tidak mudah sebab banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja seseorang. Menurut Simamora (2016) menyatakan bahwa “kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan”. Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>3</sub> : Diduga komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.**

#### **2.3.4 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Hamzah (2014) memberikan definisi motivasi kerja sebagai kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan menurut Robbert dan Jackson (2012) motivasi kerja merupakan keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Motivasi pada umumnya berkaitan dengan tujuan, sedangkan tujuan organisasional mencakup pada perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Dari pengertian maupun definisi motivasi kerja para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan

seseorang untuk melakukan sesuatu atau kegiatan yang dilakukannya sehingga ia dapat mencapai tujuannya.(Umar et al., 2022)

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2012) kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atauhanya berjalan ditempat saja. Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>4</sub> : Diduga motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.**

### **2.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Davis (1989) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja. Sedangkan. Kurniawan (2019) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja berkaitan dengan keadaan emosional pekerja, dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara segala sesuatu berupa jasa yang diberikan oleh pekerja dengan tingkat balas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga, segala sesuatu yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawainya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan

yang berdampak dari sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap pekerjaannya. (D. Kompensasi et al., 2022)

Adapun kinerja dapat dibagi dalam dua hal yaitu kinerja individu dan kinerja kelompok atau organisasi (Pusparani, 2021). Seorang karyawan yang mendapat penghargaan dari pimpinannya, baik berupa materi atau non materi adalah salah satu bentuk hasil dari kinerja individu yang telah dilakukan. Dimana, kinerja individu tersebut merupakan hasil kerja seorang karyawan dalam bentuk kualitas dan kuantitas yang diukur berdasarkan standar operasional yang ditetapkan perusahaan. Adapun, kinerja kelompok dapat berarti gabungan dari beberapa individu yang bekerja sama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan dengan baik (Alqudah et al., 2022). Hasil kerja yang diperoleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dari perusahaan berdasarkan kemampuan dan kualifikasi yang telah diukur oleh perusahaan adalah arti kinerja menurut . Sedangkan, (Huang et al., 2020) menambahkan bahwa prestasi kerja seorang karyawan adalah tingkat kemampuan dan pemahaman seorang terhadap pekerjaan yang diemban perusahaan terhadapnya. Pendapat lain menyampaikan bahwa, kinerja adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam bentuk prestasi dalam bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Votto et al., 2021).

Oleh karena itu, kualitas kinerja seorang karyawan dapat disimpulkan bahwa perbandingan antara capaian yang diperoleh perusahaan dengan pengobaran yang diberikan perusahaan, dalam hal ini dapat mencakup sumber daya manusia yang ada di dalamnya itu karyawan itu sendiri serta biaya yang dikeluarkan untuk menggaji karyawan tersebut. Prestasi kerja atau hasil kerja adalah dampak dari kualitas kinerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan. Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>5</sub> : Diduga kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.**

### **2.3.6 Pengaruh Secara Tidak Langsung Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja**

Pamungkas (2014) menunjukkan komitmen Organisasi merupakan komitmen yang dimiliki karyawan untuk tetap bertahan pada sebuah perusahaan. Sedangkan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan berupa perasaan senang atau tidak senang dalam memandang tugas pekerjaan. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja memiliki peran penting dalam menentukan kinerja karyawan. Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja dapat memberikan timbal balik yang positif terhadap perusahaan. Mekta (2017) menunjukkan adanya keterkaitan dalam komitmen organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Karyawan lebih termotivasi untuk bekerja keras apabila merasakan dan memiliki kepuasan dalam bekerja. Apabila karyawan merasa puas dalam bekerja, karyawan cenderung akan memilih untuk tetap tinggal diperusahaan tersebut. Susanti dan Paluningdyah (2016), Kristine (2017) menunjukkan keterkaitan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan. (Anggun Cahyani et al., 2020) sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>6</sub> : Diduga komitmen organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja**

### **2.3.7 Pengaruh Secara Tidak Langsung Motivasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja**

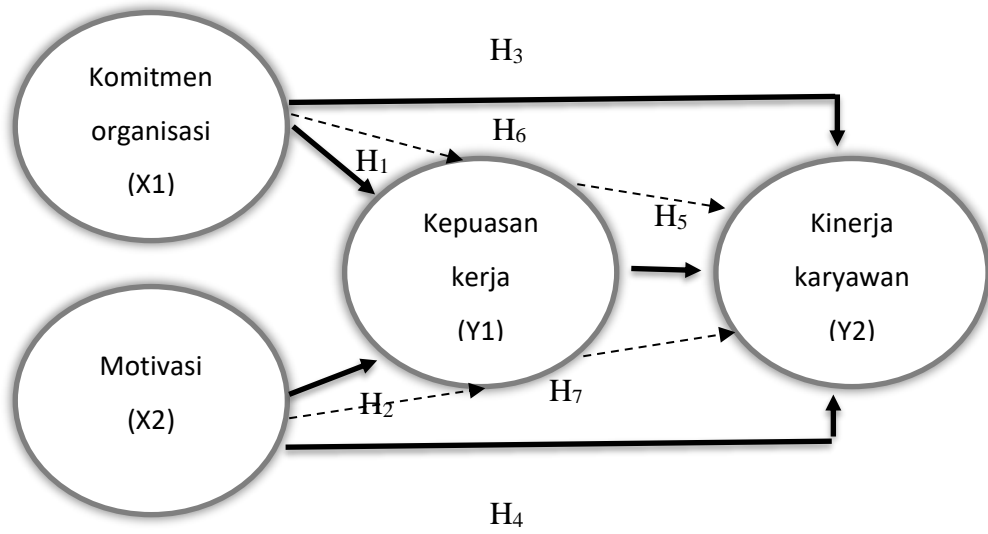
Menurut Afandi (2018) motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka mereka akan memiliki dorongan untuk mau menggunakan seluruh kemampuannya untuk bekerja. dimana keinginan karyawan dalam bekerja merupakan motif untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kebutuhan ekonomi

untuk menunjukkan kemampuannya dalam bekerja. adanya dorongan yang kuat bagi karyawan merupakan tuntutan karyawan untuk menunjukkan kemampuannya yang menghasilkan kinerja yang baik. (Dwiyansah et al., 2021)

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah suatu yang berikan karyawan dalam menentukan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang disajikan. Menurut Smith yang dikutip dan dialih bahasakan oleh Suwatno dan Donni (2016) menyatakan bahwa *Performance is output from processes, human otherwise* (Kinerja karyawan merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia). Sehingga dibentuk hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>7</sub> : Diduga motivasi kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja.**

## 2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis penelitian dikatakan sebagai jawaban sementara dan jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, karena jawaban terhadap rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam pernyataan hipotesis penelitian tersebut baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. (Sugiyono, 2010) Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Diduga bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan outsourcing pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
- H<sub>2</sub> : Diduga bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan outsourcing pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
- H<sub>3</sub> : Diduga bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan outsourcing pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
- H<sub>4</sub> : Diduga bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan outsourcing pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
- H<sub>5</sub> : Diduga bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan outsourcing pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
- H<sub>6</sub> : Diduga bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan outsourcing di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja.
- H<sub>7</sub> : Diduga bahwa motivasi kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan outsourcing di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja.