



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG PEKANBARU PANAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Riau

**OLEH**

**ISNAH MAULINA**

**NIM. 11571204777**



**UIN SUSKA RIAU**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ISNAH MAULINA  
NIM : 11571204777  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : IX ( Sembilan)  
JUDUL : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU PANAM

## DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

**PUTRIANA, SE, MM**  
NIP. 196911202007012023

## MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PRODI MANAJEMEN

**Dr. Drs. H. Muh. Said, HM., M.Ag., MM**  
NIP. 19620512 198903 1 003

**Ainun Mardiah, SE., MM**  
NIP. 197811203 200604 2 001



## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ISNAH MAULINA  
NIM : 11571204777  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI: S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : 9 ( SEMBILAN)  
JUDUL : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU  
PANAM  
Hari/Tanggal Ujian : SELASA, 31 DESMBER 2019

#### DISETUJUI OLEH

KETUA PENGUJI

  
AINUN MARDIAH, SE, MM

NIP. 197811 203200604 2 001

#### MENGETAHUI

PENGUJI I

  
YUSRIALIS, SE, M.Si

NIP.19790810 200912 1 004

PENGUJI II



Ulfiah Novita, SE, M.Si

NIK. 130 717 061

**UIN SUSKA RIAU**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU PANAM

Isnah Maulina

Penelitian ini dilakukan pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam, baik secara parsial maupun simultan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam sebanyak 25 orang. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh atau sensus. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Secara simultan kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0,667. Hal ini menunjukkan bahwa 66,7% kinerja pegawai di pengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan sisanya sebesar 0,333 atau 33,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja

**UIN SUSKA RIAU**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam” yang disusun sebagai syarat Akademis dalam penyelesaian Program Studi Manajemen (S1), Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, S.Ag.,M.Ag, sebagai rektor UIN Suska Riau, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.  
Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.  
Ibu Ainun Madhiah, SE, MM selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.  
Ibu Putriana, SE, MM. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ibu Wenny Desty Febrian, SE, MM selaku penasehat akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama penulis dalam masa perkuliahan.

Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada pimpinan BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini terutama bantuan data primer maupun sekunder.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Pekanbaru, Maret 2019

Penulis

Isnah maulina

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Sumberdaya Manusia .....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia .....	12
2.2 Kinerja.....	13
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	13
2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
2.2.3 Penilaian Kinerja .....	21
2.2.4 Indikator Kinerja .....	23
2.2.5 Pandangan Islam tentang Kinerja.....	23
2.3 Kepuasan Kerja .....	24
2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	24
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	25
2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja .....	27
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja .....	30
2.3.5 Kepuasan Kerja dari Sudut Pandang Islam .....	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Komitmen Organisasi.....	33
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	35
2.4.2 Indikator Komitmen Organisasi .....	36
2.4.3 Dampak Komitmen Organisasi .....	37
2.4.4 Pedoman untuk Meningkatkan Komitmen Organisasional .....	37
2.4.5 Bentuk Komitmen Organisasi .....	38
2.4.6 Komitmen Organisasi dari Pandang Sudut Islam	39
2.5 Penelitian Terdahulu .....	42
2.6 Kerangka Pemikiran.....	43
2.7 Kerangka Konsep Pemikiran Penelitian.....	45
2.8 Hipotesis.....	45
2.9 Definisi Operasional.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
3.2 Populasi dan Sample Penelitian .....	48
3.2.1 Populasi .....	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Skala Pengukuran .....	50
3.6 Uji Kualitas Data.....	50
3.6.1 Uji Validitas .....	51
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Metode analisis Deskriptif .....	51
3.7.2 Metode Analisis Kuantitatif .....	52
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.8.1 Uji Normalitas .....	52
3.8.2 Uji Multikolinieritas.....	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV**

**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1 Sejarah Perusahaan.....	57
4.2 Visi, Misi BPJS Ketenaga Kerjaan Cabang Pekanbaru Panam.....	62
4.3 Struktur Organisasi.....	62
4.4 Aktifitas Perusahaan.....	65
4.5 Tugas dan Fungsi .....	67

**BAB V**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Karakteristik Responden .....	78
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
5.1.2 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	79
5.1.3 Responden Berdasarkan Usia.....	79
5.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	80
5.2 Deskriptif Variabel.....	81
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja.....	81
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	83
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi.....	86
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	88
5.3.1 Uji Validitas .....	88
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	90
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	90
5.4.1 Uji Normalitas Data .....	91
5.4.2 Uji Multikolinieritas.....	92
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.5 Analisis Data Penelitian .....	94
5.5.1 Regresi Linier Berganda .....	94
5.5.2 Uji hipotesis.....	96
5.5.2.1 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	96
5.5.2.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	97
5.5.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	98
5.6 Pembahasan.....	99
5.6.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam .....	100
5.6.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam .....	102
5.6.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam .....	104
5.6.4 Variabel yang paling berpengaruh antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam .....	105
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	107
6.2 Saran.....	108

**DAFTAR PUSTAKA**

**BIOGRAFI PENULIS**

**LAMPIRAN**

**UIN SUSKA RIAU**

© Hak Cipta  
Milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Data Target dan Realisasi Kinerja pelayanan BPJS Ketengakerjaan Cabang Pekanbaru Panam dari Tahun 2015 - 2018 .....	4
Tabel 1.2	Data Absensi karyawan BPJS ketengakerjaan Cabang Pekanbaru Panam dari Tahun 2015 - 2018 .....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 2.2	Definisi dan Konsep Operasional Variabel .....	47
Tabel 5.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	79
Tabel 5.3	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	80
Tabel 5.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	80
Tabel 5.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kinerja .....	82
Tabel 5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja .....	84
Tabel 5.7	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Komitmen Organisasi .....	86
Tabel 5.8	Uji Validitas .....	89
Tabel 5.9	Uji Reliabilitas .....	90
Tabel 5.10	Uji Multikolinieritas .....	93
Tabel 5.11	Analisis Regresi Berganda .....	95
Tabel 5.12	Uji T hitung .....	97
Tabel 5.13	Uji F hitung .....	98
Tabel 5.14	Koefisien Determinasi .....	99

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Model Kerangka Pemikiran Tentang Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen organisasi (X2) Terhadap Kinerja (Y).....	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	64
Gambar 5.1	Uji Normalitas Histogram .....	91
Gambar 5.2	Uji Normalitas Garis Plot .....	92
Gambar 5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

- Lampiran 1. Uji Coba Angket
- Lampiran 2. Data Uji Coba Validitas
- Lampiran 3. Uji Reabilitas
- Lampiran 4. Angket
- Lampiran 5. Data Variabel-Variabel Penelitian
- Lampiran 6. Data SPSS

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Globalisasi telah menyebabkan Indonesia dibanjiri perusahaan-perusahaan asuransi kelas dunia yang memberikan layanan prima bagi para pekerja di Indonesia. Yang menjadi tantangan utama adalah bagaimana dengan kesiapan perusahaan-perusahaan asuransi nasional ataupun badan pemerintah yang diberi tanggung jawab memberikan layanan bagi seluruh lapisan pekerja di Indonesia. Bahkan bagi para pekerja yang tidak mungkin ditanggung oleh perusahaan asuransi yang hanya berorientasi keuntungan belaka.

Sumber daya manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam diri, yang perlu digali, dibina, dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik – baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia. Sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan.

Manajemen sumber daya manusia salah satu bagian dari manajemen yang menfokuskan pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumberdaya manusia memiliki tugas mengelola sumberdaya manusia secara efektif dan efisien agar mendapatkan tenaga kerja yang puas atas kerjanya melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia dalam mencapai tujuan. Peran manusia sangat penting dalam organisasi, meskipun berbagai faktor itu sudah tersedia, tanpa peran manusia organisasi tidak akan

## © Hak Cipta

## Milik UIN

## Suska

## Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 1.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 2.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjalan dengan baik. Didalam sebuah organisasi manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Salasatunya di pengaruhi oleh seberapa tinggi kualitas kinerja sumberdaya manusia dan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya manusia eksternal secara maksimal.

Kinerja adalah sebuah bentuk kontribusi dan evaluasi dari pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi. Apabila dalam suatu organisasi memiliki pegawai yang menghasilkan kinerja yang buruk, maka akan berakibat pada tujuan perusahaan yang tidak akan tercapai, sebaliknya apabila pegawai dapat menghasilkan kinerja yang baik maka tujuan perusahaan akan dapat tercapai.

Peningkatan kinerja pegawai menjadi salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dalam organisasi. Sangat banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi baik buruknya kinerja.

**Kasmir (2016:189)** mengatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, keperibadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, lingkungan kerja, loyalitas dan disiplin kerja.

Dengan demikian kepuasan kerja dan komitmen organisasi termasuk dari salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai kepuasan kerja dan komitmen organisasi sangat penting bagi sebuah perusahaan. Untuk mengertahui sejauh mana kepuasan kerja dan komitmen organisasi seorang pegawai dalam bekerja yang makasimal dan sejauh mana pengaruh terhadap kinerja perusahaan sendiri. Hal ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Mardiani

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Dewi (2015), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Bank Kalsel (Jurnal Wawasan Manajemen) Kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

BPJS Ketenagakerjaan adalah (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaranya menggunakan mekanisme asuransi sosial sebagai lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi dan tanggung jawab seperti, melakukan dan menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, memberikan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial dan memberikan informasi mengenai penyelenggaran program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat. Adapun fungsi utama dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

Adapun fenomena atau isu yang terjadi dibpjjs ketenagakerjaan berkaitan dengan kinerja pegawai seperti halnya pegawai kurang tanggap mengenai

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyampaian informasi pencairan klim dana kepada nasabah dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik ini disebabkan karena adanya ketidak lengkapan tugas dalam organisasi, atau pun kemampuan pegawai dalam berkerja, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab dalam berkerja.

Tingkat kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi prestasi kerja, yang pada akhirnya memiliki pengaruh terhadap efektivitas organisasi dan kinerja pegawai

Kepuasan kerja pegawai pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Pekanbaru Panam adanya tingkat absensi dan realisasi kinerja pelayanan yang menurun disebabkan karena adanya ketidak puasan pegawai dalam bekerja sehingga kinerja seorang pegawai tidak mencapai target. hal ini berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam. Ini terlihat jelas dari data perusahaan mengenai keadaan pegawai dari tahun 2015 – 2018 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Target dan Realisasi Kinerja pelayanan BPJS Ketengakerjaan Cabang Pekanbaru Panam dari Tahun 2015 - 2018**

Tahun	Target layanan	Realisasi	Persentase
2015	448,030	67,570	15,08%
2016	448,490	47,598	10,61%
2017	447,018	45,349	10,14%
2018	447,100	52,950	11,84%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam

Berdasarkan data tabel 1.3 Target layanan realisasi yang terjadi dari tahun 2015 sebesar 15,08% dan pada tahun 2018 sebesar 11,84% Target dari tahun 2015-2018 mengalami penurunan hal ini terjadi karna pada kenyataannya kinerja yang tinggi tidak semua dimiliki oleh setiap karyawan, ada juga sebagian pegawai

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang memiliki kinerja rendah. Kinerja rendah dapat diketahui, seperti halnya pegawai yang datang terlambat ke perusahaan atau tidak masuk kerja tanpa surat izin dan dalam melakukan tugas - tugasnya kurang teliti. Kinerja yang tinggi maupun yang rendah yang dimiliki oleh pegawai sangat berpengaruh pada suatu perusahaan, adanya kinerja yang tinggi ataupun kinerja yang rendah timbul disebabkan adanya beberapa aspek seperti kuantitas dan kualitas kerja, kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, komunikasi di lingkungan kerja. Serta dapat juga berbagai faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja pegawai yaitu faktor individu, faktor sosial, faktor psikologis yang dialami oleh pegawai di perusahaan. Bila salah satu aspek atau faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dialami pegawai, hal ini akan berpengaruh pada suatu perusahaan.**Moeheriono (2012:95)** Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis Satu organisasi.

Komitmen organisasi juga memiliki hubungan dengan tingkat absensi seorang pegawai dengan kinerjanya. Tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai berbeda satu dengan yang lainnya. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung memiliki catatan kehadiran yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang berkomitmen rendah. Pegawai dengan komitmen organisasi yang tinggi juga tidak sekedar bergabung dengan perusahaan secara fisik melainkan juga bersedia untuk melakukan pekerjaan diluar tugas yang diberikan kepadanya. Komitmen yang tinggi memungkinkan seorang pegawai

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

#### Hak Cipta milik UIN Suska Riau

untuk menekan timbulnya stres kerja serta berjuang keras menghadapi tantangan dan tekanan yang ada. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung memiliki catatan kehadiran yang lebih baik dan masa kerja yang lebih lama dibandingkan dengan pegawai yang berkomitmen rendah.

**Tabel 1.2 Data Absensi karyawan BPJS ketengakerjaan Cabang Pekanbaru Panam dari Tahun 2015 - 2018**

Periode	Sakit (orang)	Izin (orang)	Alfa (orang)	Jumlah (orang)	Jumlah keterlambatan	%
2015	37	21	28	86	11	97
2016	35	25	20	85	7	92
2017	30	20	26	76	8	86
2018	40	25	20	88	10	98

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam

Indikasi yang diperoleh dari gambar 1.2 menunjukkan kehadiran pegawai dari tahun 2015 - 2018 Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tingkat kehadiran pegawai fluktuatif dan mengalami penurunan. kehadiran yang paling rendah terjadi pada 2017 dan pada tahun 2018 tingkat kehadiran sebesar 98% ini terjadi karna adanya indikasi rendahnya kinerja pegawai yang ditunjukkan dengan meningkatnya angka absensi dan adanya rasa kurang puas terhadap salah satu unsur kepuasan kerja. Jika komitmen organisasi dan kepuasan kerja pegawai meningkat, maka kinerja pegawai akan meningkat. Selain itu keduanya memiliki keterkaitan dalam menentukan kinerja . pegawai lebih termotivasi untuk bekerja lebih keras apabila merasakan kepuasan kerja. dan sebaliknya jika pegawai merasa kurang puas dengan pekerjaannya maka kinerja pegawai akan mengalami penurunan,seperti meningkatnya angka absensi. Bagaimana pekerjaan pegawai akan meningkat jika tingkat kehadirannya kurang baik dalam perusahaan?

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ©

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengigikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain kepuasan kerja, kesuksesan perusahaan juga dapat dilihat dari komitmen pegawai terhadap organisasi. **Newstrom dan Davis (Kaswan, 2012: 293)** menjelaskan bahwa “komitmen organisasi sering kali mencerminkan kepercayaan pegawai terhadap misi dan tujuan organisasi”. Komitmen dapat dilihat dari kesediaan melakukan usaha lebih dalam menyelesaikan pekerjaan, serta keinginan kuat untuk terus bekerja disana.

Kinerja yang baik dapat dilihat dari tingkat absensi, serta hasil kerja pegawai. Permasalahan perusahaan ini terkait dengan adanya indikasi rendahnya kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh meningkatnya angka absensi serta kinerja BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kemampuan pegawai dalam bekerja, kesediaan untuk menerima tanggung jawab sangat minim informasi terkait proses pengurusan klaim. Selainnya pencairan jaminan hari tua (JHT) bagi karyawan yang berhenti bekerja. pelayanan yang diberikan tidak memuaskan peserta asuransi sosial karna labatnya dalam penanganan peroses pencairan dana klim.

Selain itu masih terdapat perilaku yang tidak baik yang dilakukan pegawai diantaranya yaitu tidak semua pegawai bersedia membantu rekan kerja saat mendapat beban kerja lebih, rekan kerja tidak membantu pekerjaan saat pegawai tidak masuk kerja kurangnya partisipasi pegawai dalam kegiatan diluar lapangan, tidak bersedia menggantikan rekan kerja saat jam istirahat. Hal tersebut

menunjukkan komitmen terhadap organisasi baik rekan maupun pribadi harus ditingkatkan sehingga kinerja dapat berjalan baik dan lancar.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan judul mengenai **"Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam"**.

### Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian, rumusan masalah merupakan hal yang terpenting. Hal ini diperlukan agar batasan masalah dapat menjadi jelas dan dapat dijadikan pedoman dalam melakukan sebuah penelitian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara siluman terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam?

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengentahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam.
3. Untuk mengetahui Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam

**Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini :

**1. Bagi Peneliti**

Peneliti sendiri mengharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

**2. Bagi Pihak Akademisi**

Hasil ini dipergunakan sebagai bahan referensi untuk pengembangan selanjutnya dan juga sebagai bahan bacaan yang bermanfaat sehingga dapat menambah pengetahuan bagi yang memerlukan.

**3. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi pertimbangkan dan masukan bagi perusahaan BPJS ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik dan untuk mengetahui sebagai informasi pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum tentang isi penulisan skripsi ini, maka penulis menyusunnya dalam enam bab, dan setiap babnya akan terdiri dari beberapa sub bab, kemudian antara bab yang satu dengan yang lainnya akan saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan serta sistematika penulisan.

### BAB II : TELAH PUSTAKA

Yakni menguraikan tentang teori yang terkait dengan objek permasalahan antara lain, pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta analisis data.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diuraikan sejarah singkat lokasi penelitian, sarana dan prasarana

### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

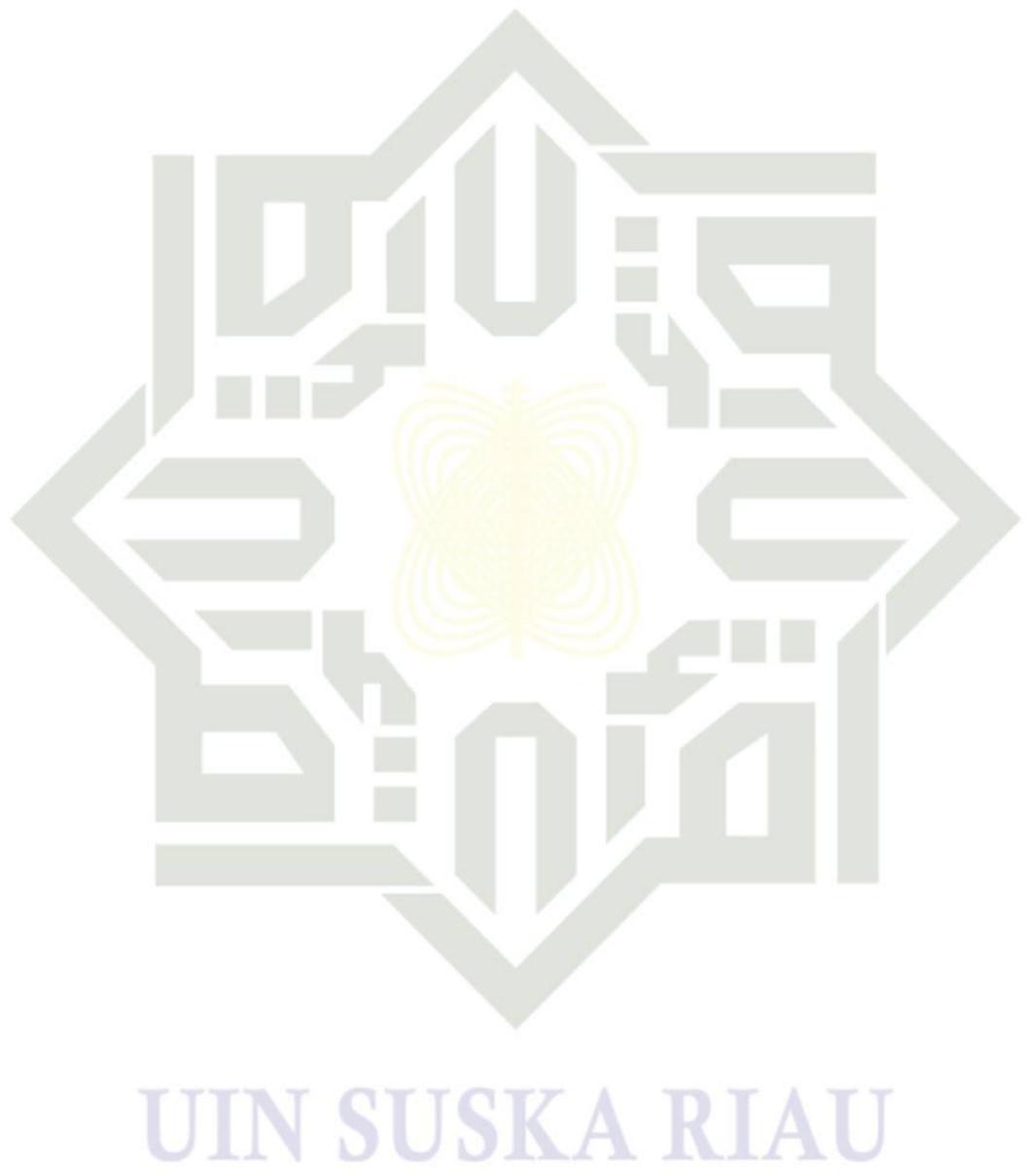
Yakni merupakan bab pembahasan di mana penulis akan mengemukakan tentang beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Yakni merupakan bab penutup dari bahasan skripsi ini, dimana penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dari pembahasan serta saran-saran yang dapat disumbangkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### Manajemen Sumberdaya Manusia

##### 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan dibandingkan faktor lainnya seperti modal. Oleh karena sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) sering juga disebut manajemen personalia. **Menurut Hasibuan ( 2013 : 10 )** manajemen sumberdaya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat. **Bohlander (2010 : 4)** menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan pegawai dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para pegawai yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja pegawai dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Menurut **Kasmir (2016: 6)** manajemen sumberdaya manusia adalah proses pengelolahan manusia, melalui perencanaan, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial samapai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.

## © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2 Kinerja

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Suatu organisasi perusahaan didirikan karena mempunyai tujuan tertentu yang ingin dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi di pengaruhi perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling lazim dilakukan dalam organisasi adalah kinerja pegawai, yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi. Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Arti kata kinerja berasal dari tata-kata job performance dan disebut juga actual performance atau prestasi kerja atau prestasi gesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang pegawai **Moherionto (2012:69)** Menurut oxford dictionary, kinerja (performance) merupakan suatu

**Rachmawati (2008: 3)** mengemukakan Manajemen sumberdaya manusia adalah merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan – kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumberdaya manusia agar tercapai berbagai individu organisasi dan masyarakat.

Beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan manajemen sumberdaya manusia adalah ilmu dan seni mengatur sumberdaya manusia untuk dapat menunjang aktivitas organisasi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organiasasi sesuai dengan fungsi – fungsinya.

© Hak Cipta  
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

indakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi.

**Moehleriono (2010: 11)** Dalam bukunya menyimpulkan pengertian kinerja atau defisi kinerja atau performance sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan suatu strategi organisasi. Sebenarnya kinerja merupakan suatu konstruk, dimana banyak para ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja, seperti yang di kemukakan oleh Ronnins. Mengemukakan bahwa kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan dan **Solatid Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau** ability (A) Motivasi atau *Motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O), yaitu kenerja = f (AxMxO). Artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. Sedangkan kinerja menurut Scriber, Bantam. English Dictionary menjelaskan. Kinerja berasal dari kata *to perform* dengan beberapa artitas yaitu .

1. melakukan, menjelaskan, melaksanakan (*to do or carry out*).
2. memenuhi atau melaksanakan kewajiban atau nazar (*to do discharge of fulfil as vow*).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

3. melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete of an undrestan king*).
4. melakuakn sesuatu yang di harapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

**Moeharianto, (2012:95)** Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud disini ialah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Pelaksanaan hasil pekerjaan/prestasi kerja tersebut diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu.

**Edy Sutrisno (2010: 172)** menyimpulkan kinerja sebagai hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Dari berbagai uraian diatas dapat di tegaskan bahwa kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut **Afandi (2018: 83)** Kinerja adalah hasil kerja yang dapat diacapi seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam upaya penapaian tujuan perusahaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut **Indrayani, et al (2013: 96)** Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

**Edison (2016: 190)** mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kemudian menurut **Kane dan Kane** dalam **Suhendi dan Anggara (2010: 186)** Kinerja adalah catatan mengenai akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja seseorang merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan, yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Oleh karena itu kinerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melalui hasil kerja yang telah atau dilakukan seseorang. Kinerja dapat pulak diartikan sebagai kesuksesan individu dalam melakukan pekerjaannya. Ukuran kesuksesan masing-masing karyawan bergantung pada fungsi dari pekerjaan yang spesifik dalam bentuk aktivitas selama kurun waktu tertentu. Dengan kata

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain ukuran kesuksesan kinerja tersebut didasarkan pada ukuran yang berlaku dan disesuaikan dengan jenis pekerjaanya.

Menurut **Kasmir (2016: 182)** kinerja adalah hasil kerja dan prilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas – tugas dan tanggung jawab yang berikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja juga diaartikan sebagai suatu pelaksanaan fungsi – fungsi yang di tuntut dari seseorang. Kinerja juga dikatakan sebagai suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu unujk keterampilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya.

Pengertian Kinerja yang dikemukakan oleh para ahli manajemen sumberdaya manusia, kinerja dapat di definisikan, kinerja adalah hasil kerja dan prilaku kerja dari pelaksanaan tugas yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas – tugas dan tanggung jawab yang mengacu dan di ukur selama periode tertentu.

### 2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak hal faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya dikemukakan oleh **Wirawan (2012: 6)** Kinerja dapat dipengaruhi dari 3 faktor yaitu :

1. Faktor Internal Pegawai yaitu faktor – faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan lahir yang diperoleh ketika dia berkembang. Yaitu terdiri dari bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologis dan prilaku kerja karyawan yaitu terdiri dari: etos kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, semangat kerja, sikap kerja, stress kerja, keterlibatan kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja, keloyalan.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor – faktor lingkungan internal organisasi adalah dalam melaksanakan tugasnya pegawai membutuhkan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Faktor tersebut terdiri dari visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, kompensasi, sistem manajemen, strategi organisasi, modal, budaya organisasi, kepemimpinan, iklim organisasi dan teman sekerja.
3. Faktor – Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Misalnya : kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, kompetitor.

Menurut **Kasmir (2016: 189)** Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

### 1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar sesuai dengan yang ditetapkan.

### 2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pulak sebaliknya.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

### 4. Keperibadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

### 5. Motivasi kerja

Motivasi merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

### 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur dan mengelola dalam memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang di berikannya

### 7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang di berikannya.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan – kebiasaan atau norma – norma yang berlaku dan yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan – kebiasaan atau norma – norma ini mengatur hal – hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus di patuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

9. Kepuasan kerja

Suatu perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana, dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan dapat membuat suasana kerja menjadi kondusif sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik karena bekerja tanpa gangguan.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan terus bekerja sungguh – sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 12. Komitmen

Meruakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji – janji yang telah dibuatnya.

#### 13. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas aktivitas kerjanya secara sungguh – sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

**Mangkuprawira dan Hubeis (2007:160)** di dalam **Anggereni (2017)**

menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya.

#### 2.2.3 Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai kinerja pegawai. Secara umum tujuan dari penilaian kinerja adalah memberikan timbal balik kepada pegawai dalam upaya memperbaiki kerja pegawai, dan untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Secara khusus tujuan penilaian kerja adalah sebagai pertimbangan keputusan organisasi terhadap pegawai nya mengenai promosi, mutasi, kenaikan gaji, pendidikan dan pelatihan ataupun

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan manajerial lainnya. Setiap karyawan dalam melaksanakan kewajiban atau tugas merasa bahwa hasil kerja mereka tidak terlepas dari penilaian atasannya baik secara langsung maupun tidak langsung, penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui kinerja seorang pegawai.

**Menurut Rivai (2011:563)** manfaat penilaian kinerja adalah :

1. Manfaat bagi pegawai yang dinilai
  - a. Meningkatkan motivasi
  - b. Meningkatkan kepuasan kerja
  - c. Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
  - d. Adanya kesempatan berkomunikasi
  - e. Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi
2. Manfaat bagi penilai
  - a. Meningkatkan kepuasan kerja
  - b. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja pegawai.
  - c. Meningkatkan kepuasan kerja baik dari para manajer ataupun pegawai.
  - d. Sebagai sarana meningkatkan motivasi pegawai.
  - e. Bisa mengidentifikasi kesempatan untuk rotasi karyawan.
3. Manfaat bagi perusahaan
  - a. Perbaiki seluruh simpul unit-unit/ komitmen organisasi yang ada dalam perusahaan.
  - b. Meningkatkan kualitas komunikasi
  - c. Meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan untuk masing-masing karyawan.

#### **2.2.4 Indikator Kinerja**

**Mangkunegara (2012: 67)** dalam indikator kinerja adalah:

1. Kualitas kerja. adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

#### **2.2.5 Pandangan Islam tentang Kinerja**

Manusia adalah makluk tuhan paling sempurna yang diciptakan Allah SWT. Dengan segala akal dan pikirannya, manusia harus berusaha mencari solusi hidup yaitu dengan bekerja keras mengharapkan Ridho Allah SWT. Dengan bekerja kita akan mendapatkan balasan yang akan kita terima apabila seseorang memposisikan pekerjaannya dalam dua konteks yaitu kebaikan dunia dan kebaikan akhirat. Maka hal itu disebut rezeki dan berkah dan hasil pekerjaan yang baik adalah yang di kerjakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ajaran – ajaran Rasulullah SAW.

## © Hak Cipta mAk UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Firman Allah SWT dalam Al – Quran surat al- ahqaaf ayat 19

وَلِكُلٍّ دَرَجَتٌ مَا عَمِلُوا وَلِيُوْفِيهِمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya : *dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) kerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.*

Surat At – Taubah ayat 105 :

وَقُلْ أَتَعْمَلُو فَسِيرِيَ اللَّهُ عَمَلَكُ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَرَدُوكَ إِنَّ  
عَذَابَ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ قَيْنَاتٌ شَكُورٌ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : *bekerjalah kamu, maka Allah dan Rosulnya. Serta orang – orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan di kembalikan kepada allah yang mengetahui akan gaib dan yang nyata lalu di beritahukannya kepadamu apa yang akan kamu kerjakan.*

### 2.3 Kepuasan Kerja

#### 2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan adalah perasaan senang, gembira, dan lega karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Sementara, kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja di suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap suatu pekerjaan. Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya. Adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam. Kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda. Jadi, kepuasan itu bersifat individual.

## ©

Hak cipta

milik

Suska

Riau

A

K

E

R

I

A

N

D

A

L

S

T

A

P

U

C

I

O

N

G

A

M

I

N

G

A

L

A

N

G

A

N

G

A

L

A

N

G

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

G

A

L

A

N

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Gaji

lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

### 4. Perusahaan dan manajemen.

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

### 5. Pengawasan.

Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over

### 6. Faktor Instrinsik dan pekerjaan.

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

### 7. Kondisi kerja.

Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.

### 8. Aspek sosial dalam pekerjaan.

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 9. Komunikasi.

Komunikasi yang lancar antarkaryawan dengan pihak menejemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

### 10. Fasilitas.

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

### 2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Priansa, (2016:292) ia menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana pegawai puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari sembilan aspek yaitu:

#### 1. Gaji

Aspek ini mengukur kepuasan pegawai sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan gaji memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Upah dan gaji juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja. Pegawai

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya.

### 2. Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan pegawai sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

Pegawai akan melihat apakah organisasi memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pegawainya untuk mendapatkan kenaikan jabatan ataukah hanya diperuntukkan bagi sebagian orang saja. Kebijaksanaan promosi ini harus dilakukan secara adil, yaitu setiap pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

### 3. Supervisi (hubungan dengan atasan)

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada pegawai (*employed centered*) dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinya kepada pekerjaan (*job centered*).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Tunjangan Tambahan

Aspek ini mengukur sejauhmana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterimanya dari organisasi. Tunjangan tambahan diberikan kepada pegawai secara adil dan sebanding.

#### 5. Penghargaan

Aspek ini mengukur sejauhmana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Setiap individu ingin usaha, kerja keras, dan pengabdian yang dilakukannya untuk kemajuan organisasi dapat dihargai dengan semestinya.

#### 6. Prosedur dan Peraturan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu, seperti birokrasi dan beban kerja.

#### 7. Rekan kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Misalnya rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun.

#### 8. Pekerjaan itu Sendiri

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerkayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.

**9. Komunikasi**

Aspek ini mengukur kepuasan yang berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam pekerjaan. Dengan komunikasi yang berlangsung lancar dalam organisasi, pegawai dapat lebih memahami tugas-tugasnya dan segala sesuatu yang terjadi di dalam organisasi.

**2.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins dan Judge (2013:82), tingkat kepuasan kerja pegawai yang rendah akan berdampak pada tindakan-tindakan seperti:

**1. Keluar (*Exit*)**

Ketidakpuasan kerja diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan, termasuk mencari pekerjaan lain (*turnover*)

**2. Menyuarkan (*Voice*)**

Ketidakpuasan kerja diungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya.

**3. Mengabaikan (*Neglect*)**

Ketidakpuasan kerja diungkapkan melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, misalnya, sering absen, datang terlambat, malas dan kinerja yang menurun.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4. Kesetiaan (*Loyalty*)**

Ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa organisasi dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

**2.3.5 Kepuasan Kerja dari Sudut Pandang Islam**

Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran Islam maka yang muncul adalah tentang ikhlas, sabar, dan syukur. Ketiga hal tersebut dalam kehidupan kita sehari-hari sangat berkaitan dengan permasalahan yang muncul dalam bekerja terutama kepuasan kerja. Bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur kadang-kadang memang tidak menjamin menaikkan output. Tapi sebagai proses, bekerja dengan ketiga aspek tersebut memberikan nilai tersendiri. Dengan bekerja secara ikhlas yang disertai dengan sabar dan syukur maka ada nilai *satisfaction* tertentu yang diperoleh, yang tidak hanya sekedar *output*. Ketika pekerjaan selesai, maka ada kepuasan yang tidak serta merta berkaitan langsung dengan *output* yang diperoleh.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ibrahim ayat 7

وَإِذْ تَأْذَنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَا زَيْدَنَكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ٧

yang artinya, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (*nikmat*) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (*nikmat-Ku*), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”.

Bekerja dengan tidak disertai ikhlas, sabar dan syukur bisa menjadikan orang bermuka cemberut menyelesaikan tugas. Pekerjaan memang selesai, output ada, dan target bisa diperoleh. Tapi keberhasilan yang diperoleh bila bekerja tidak

## ©

## Hak Cipta

## milik

## UIN

## Suska

## Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ikhlas, bisa membawa rasa marah dan capai. Orang yang menyelesaikan pekerjaan dengan rasa ikhlas, sabar dan syukur mempunyai aura tubuh yang mengembirakan. Senyum yang cerah dan riang. Sebaliknya orang yang bekerja tidak ikhlas, sabar dan syukur akan tetap merasa tertekan, dan tidak puas, meski target dan output kegiatannya terpenuhi. Untuk bekerja secara ikhlas dengan sabar dan syukur, memerlukan sikap menerima apa adanya atau legowo. Seseorang yang memiliki sikap menerima apa adanya atau legowo bisa menerima keberhasilan dan ketidakberhasilan. Selalu siap menerima kenyataan bahwa output kerjanya lebih banyak dinikmati orang lain daripada untuk diri sendiri. Meski sudah kerja keras, dan kerja keras, outputnya ternyata adalah untuk pihak lain. Oleh sebab itu, kita diharuskan untuk bersyukur dan melihat ke golongan bawah serta tidak membandingkan dengan golongan atas. Hal tersebut sesuai dengan hadist Nabi yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah RA, dia berkata "*Rasulullah Saw pernah bersabda, "Lihatlah orang yang dibawahmu, jangan lihat orang yang diatasmu. Dengan begitu maka kamu tidak menganggap kecil terhadap nikmat Allah yang kau terima."*" (HR Bukhari-Muslim).

Di era kompetisi kerja yang sangat keras dan ketat, bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur menjadi suatu tantangan yang berat. Tidak mudah untuk menerima kenyataan dimana seorang yang berhasil "menang", kompetisi dalam bekerja, ternyata outputnya lebih banyak untuk orang lain. Dengan bekerja secara ikhlas, sabar dan syukur tantangan yang berat itu menjadi ringan. Syukur berarti memaksimalkan potensi yang ada, punya fisik yang sempurna digunakan dengan baik, indra yang diberikan akan maksimal jika kita menyadari akan potensinya,

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggugat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kondisi sadar atas kepemilikan diri adalah konsep syukur, begitu juga kita diberi amur, kesehatan digunakan dengan baik, harta yang cukup digunakan seefektif dan seefisien mungkin. Jika tidak mendapatkan itu selanjutnya adalah sabar dan ikhlas dengan tetap memperhatikan potensi diri, memahami kondisinya, tetap stabil tidak larut dalam kesedihan atau kesenangan, tidak mudah putus asa yang mengakibatkan stres atau depresi yang akan menimbulkan perilaku negatif, merugikan diri sendir bahkan orang lain, jadi bukan sabar yang 'bodoh' tetapi penuh dengan kreatifitas, keteguhan, optimis jiwanya, tidak gampang terombang-ambing keadaan, Itulah kesadaran kita tetap terjaga dan terbaharu yang memungkinkan untuk mengambil keputusan dan tindakan secara bijaksana walaupun dalam situasi yang sulit sekalipun.

## 2.4 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdi pada perusahaan.

**Menurut Sutrisno (2010:292)** komitmen organisasi merupakan kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi dan suatu keyakinan tertentu dalam penerimaan terhadap nilai-nilai organisasi. Komitmen pada organisasi tersebut juga membahas kedekatan pegawai merefleksikan kekuatan keterlibatan dan kesetiaan pegawai pada organisasi. Komitmen organisasional dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan

## © Hak Cipta

## dilindungi undang-undang

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Tinggi rendahnya komitmen pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan kinerja yang akan dicapai organisasi.

**Kreitner (2014:165)** mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkat dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang yang memiliki komitmen diharapkan bisa menunjukkan kesediaan untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan.

**Robbins (2012:100)** mengemukakan komitmen organisasi adalah : “Tingkat sampai mana seseorang memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut”

Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. Mempersoalkan komitmen sama dengan mempersoalkan tanggung jawab. Kepuasaan kerja dan komitmen organisasional

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Kebanggaan karyawan pada organisasi, kebanggaan dalam diri dan akan tetap menjaga nama baik organisasi dimata orang luar.

#### 2.4.2 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Meyer ( 2011: 293), komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan diperlukan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti berarti memihak kepada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Ada tiga komponen komitmen organisasi yaitu:

1. Komponen Afektif, yaitu berkaitan individu secara emosional terhadap organisasi, pengidentifikasi individu terhadap organisasi dan keterlibatan individu dalam organisasi.

Indikatornya adalah :

- a. Keterkaitan pegawai secara emosional terhadap organisasi
- b. Keterlibatan pegawai dalam organisasi.

2. Komponen Normatif, yaitu kepercayaan mengenai satu tanggung jawab moral pada suatu organisasi. individu tetap berada didalam suatu organisasi karena merasa ada tekanan dari pihak lain. Komitmen normatif bisa dipengaruhi beberapa aspek antara lain sosialisasi awal dan bentuk peran seseorang dari pengalaman organisasinya. Indikatornya adalah :

- a. Tanggung jawab moral pada organisasi.
- b. Keyakinan pegawai pada organisasi

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Komponen Continuance, yaitu kecenderungan untuk melakukan aktivitas yang sama secara konsisten berdasarkan kesadaran akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan sehubungan dengan menghentikan aktivitas tersebut atau dengan kata lain merupakan komitmen yang berdasarkan kepada biaya yang ditanggung individu karena keluar dari organisasi. Komitmen continuance merujuk pada kekuatan kecenderungan seseorang untuk tetap bekerja di suatu organisasi karena tidak ada alternatif pekerjaan lain. Indikatornya adalah :
  - a. Kecenderungan pegawai untuk melakukan aktivitas yang sama secara konsisten
  - b. Kesadaran akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan

### 2.4.3 Dampak Komitmen Organisasi

Menurut Sopiah (2010:166) komitmen, baik yang tinggi maupun yang rendah, akan berdampak pada:

1. Pegawai itu sendiri, misalnya terhadap perkembangan karier pegawai itu di organisasi atau perusahaan.
2. Organisasi. yang berkomitmen tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja organisasi yang tinggi, tingkat absensi berkurang, loyalitas karyawan, dan lain-lain.

### 2.4.4 Pedoman untuk Meningkatkan Komitmen Organisasional

Dessler (Luthans, 2011:148) memberikan beberapa pedoman untuk meningkatkan komitmen organisasional :

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Commit to people-first values.* Organisasi mempunyai komitmen pada nilai-nilai yang mengutamakan pada orangnya.
2. *Clarify and communicate your mission.* Organisasi mengklarifikasi dan mengomunikasikan misi dan ideologi, dilakukan secara kharismatik menggunakan praktik perekutan berbasis niali; penekanan pada orientasi berbasis niali dan pelatihan; serta membangun tradisi.  
*Guarantee organizational justice.* Organisasi menjamin keadilan organisasional. Untuk itu, organiasi mempunyai prosedur keluhan yang komprehensif dan menyelenggarakan komunikasi dua arah secara ekstensif.
3. *Create a sense of community.* Organisasi membangun perasaan *sebagai* komunitas dengan membangun homogenitas berbasis nilai; saling berbagi; saling memanfaatkan dan kerja sama; serta hidup bersama-sama.
4. *Support employee development.* Organisasi mendukung pengembangan pekerja. Organisasi mempunyai komitmen untuk 32 aktualisasi mengusahakan tantangan kerja tahun pertama; memperkaya dan memberdayakan.

### 2.4.5 Bentuk Komitmen Organisasi

Menurut Kanter dalam Sopiah (2010:158) mengemukakan adanya tiga bentuk komitmen organisasi, yaitu:

1. Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*)

Yaitu komitmen yang berhubungan dengan dedikasi anggota dalam melangsungkan kehidupan organisasi dan menghasilkan orang yang berkorban dan berinvestasi pada organisasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*)**

Yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain di dalam organisasi. Ini terjadi karena karyawan percaya bahwa norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat.

**3. Komitmen terkontrol (*control commitment*)**

Yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku kearah yang diinginkannya. Norma-norma yang dimiliki organisasi sesuai dan mampu memberikan sumbangsih terhadap perilaku yang diinginkan.

**2.4.6 Komitmen Organisasi dari Pandang Sudut Islam**

Terdapat dua kata bantu yang terdapat dalam al-Qur'an untuk mempelajari pengorganisasian ini. Kata tersebut adalah ( Shaff ) dan ( ummat ). Penulis akan membahas dua kata tersebut satu per satu. Penulis mengidentikkan kata ( shaff ) ini dengan organisasi. Jadi organisasi menurut analisis kata ini adalah suatu perkumpulan atau jamaah yang mempunyai sistem yang teratur dan tertib untuk mencapai tujuan bersama. Dalam surah al-Shaff ayat 4 dikemukakan:

إِنَّ اللَّهَ تُحِبُّ الظَّالِمِينَ يُقْتَلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفَّا كَانُوهُمْ بُنَيَّنُ مَرْصُوصٌ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

Maksud dari shaff disitu menurut al-Qurtubi adalah menyuruh masuk dalam sebuah barisan (organisasi) supaya terdapat keteraturan untuk mencapai tujuan. Dalam sebuah hadits diterangkan: Artinya: "Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan "tepat,

## © Hak Cipta Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terarah dan tuntas“. Suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Maka dalam suatu organisasi yang baik, proses juga dilakukan secara terarah dan teratur atau. Menurut al-Baghawi maksud dari ayat di atas adalah manusia tetap pada tempatnya dan tidak bergoyah dari tempat tersebut. Di samping itu, dalam ayat tersebut banyak mufassir yang menerangkan bahwa ayat tersebut adalah barisan dalam perang. Maka ayat tersebut mengindikasikan adanya tujuan dari barisan perang yaitu berupaya untuk melaksanakan kewajiban yaitu jihad di jalan allah dan memperoleh kemenangan. Dalam penafsiran versi lain, dikemukakan bahwa ayat tersebut menunjukkan barisan dalam shalat yang memiliki keteraturan.

Dalam sebuah hadits diterangkan bahwa apabila seseorang hanya mementingkan kepentingan sepihak dan melakukan tugas serta tanggung jawabnya dengan asal-asalan. Hadits yang menerangkan tentang kekalahan umat Islam dalam perang Uhud menunjukkan bahwa apabila seseorang tidak melaksanakan anggotanya sebagai bagian dari organisasi perang, maka akibatnya adalah organisasi tersebut mengalami kekalahan. Jadi dalam sebuah organisasi harus terjadi koordinasi yang baik dan tidak boleh terjadi penyalahgunaan wewenang.

Dalam ayat lain diterangkan:

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ، وَلَا تَنْزَعُوا فَتَفْشِلُوا وَتَذَهَّبَ رِحْكُمْ

Artinya : *Dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.* (Q.S. al-Anfal: 46)

## ◎ Ha

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Miftah Kasim Ria

Ayat tersebut menerangkan bahwa dalam sebuah organisasi tidak boleh terdapat perpecahan yang membawa kepada permusuhan yang pada akhirnya mengakibatkan hancurnya kesatuan. Dalam tafsirnya al-Maraghi menerangkan pertentangan yang menyebabkan rusaknya koordinasi dan organisasi akan membawa kepada kelemahan dan kegagalan.

Berorganisasi sangat penting dan merupakan hal yang pokok untuk menjalankan sebuah manajemen. Al-Qur'an menjelaskan:

أَقِيمُوا الدِّينَ وَلَا تَنْفَرُوا فِيهِ...

"....Tegakkanlah agama dan janganlah kamu berpecah belah tentangnya..." (Q.S.Al-Syuura: 13)

Ayat di atas menjelaskan bahwa anggota organisasi dilarang keluar dari organisasi dan dilarang memecah belah organisasi. Perkataan dari Sayyidina Ali bin Abi Thalib:

الْحَقُّ بِلَا نِظَامٍ يَغْلِبُهُ الْبَاطِلُ بِالنِّظَامِ

"Kebenaran yang tidak diorganisir dapat dikalahkan oleh kebatilan yang diorganisir."

Perkataan ini mengingatkan kita tentang pentingnya berorganisasi dan sebaliknya bahayanya suatu kebenaran yang tidak diorganisir melalui langkah-langkah yang kongkrit dan strategi-strategi yang mantap. Maka tidak ada garansi bagi perkumpulan apa pun yang menggunakan identitas Islam meski memenangkan pertandingan, persaingan maupun perlawanan jika tidak dilakukan pengorganisasian yang kuat.

## © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan judul penelitian	Variabel		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
1.	Mardiani dan Dewi (2015), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Bank Kalsel (Jurnal Wawasan Manajemen)	Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional Kinerja Karyawan	Jumlah sampel 182 orang yang dijadikan sebagai responden Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling dan Stratified Random Sampling dengan.	Kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
	Ni Komang Sri Wahyudi, dkk (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Pada Kinerja Karyawan Di Natya Hotel, Kuta Bali (Jurnal Manajemen Unud)	Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional Kinerja Karyawan	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur ( <i>path</i> ) Pengambilan sampel menggunakan metode <i>nonprobability sampling</i> yaitu sampling jenuh dengan 45 responden	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
	Novita, dkk (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Kepuasan Kerja 1. Sampel yang digunakan pada	Kepuasan Kerja	Sampel yang digunakan pada penelitian ini	Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F)

**© Hak Cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Peneliti dan judul penelitian	Variabel		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
	penelitian ini Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F)		sebanyak 59 karyawan.	
	Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang) (Jurnal Administrasi Bisnis)	Komitmen Organisasional Kinerja Karyawan	Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah proportional random sampling	variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.
5.	Ranty sapitri (2016),penagaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan perusahaan listrik negara area pekanbaru	Komitnen organisasi Kinerja karyawan	Jumlah sampel 76 orang yang dijadikan sebagai responden  metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus	Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
	Iwan kurnia wijaya (2018), pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cv bukit sanomas	Kepuasan kerja Kinerja karyawan	. jumlah sampel 73 orang yang dijadikan sebagai responden  metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling	Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah penting.

**Robbins & Judge (2012:99)** menerangkan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negative tentang pekerjaannya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Robbins & Judge (2012:113)** yang mengungkapkan bahwa terdapat korelasi antara kepuasan kerja dan kinerja cukup kuat. Ketika data produktivitas dan kepuasan secara keseluruhan dikumpulkan untuk organisasi, maka ditemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas. Hal ini sesuai dengan pernyataan tersebut bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung berkinerja lebih baik. Sehingga pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat diterima.

**Menurut Robbins dan Judge dalam Zelvia (2015)**, komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dak keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti berarti memihak kepada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

**Menurut Rivai (2011:563)** Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antaranya adalah kepuasan kerja dan komitmen orgaisasi. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis berikut menyajikan kerangka pemikiran yang menjadi pedoman dalam keseluruhan penelitian yang akan dilakukan.

**UIN SUSKA RIAU**

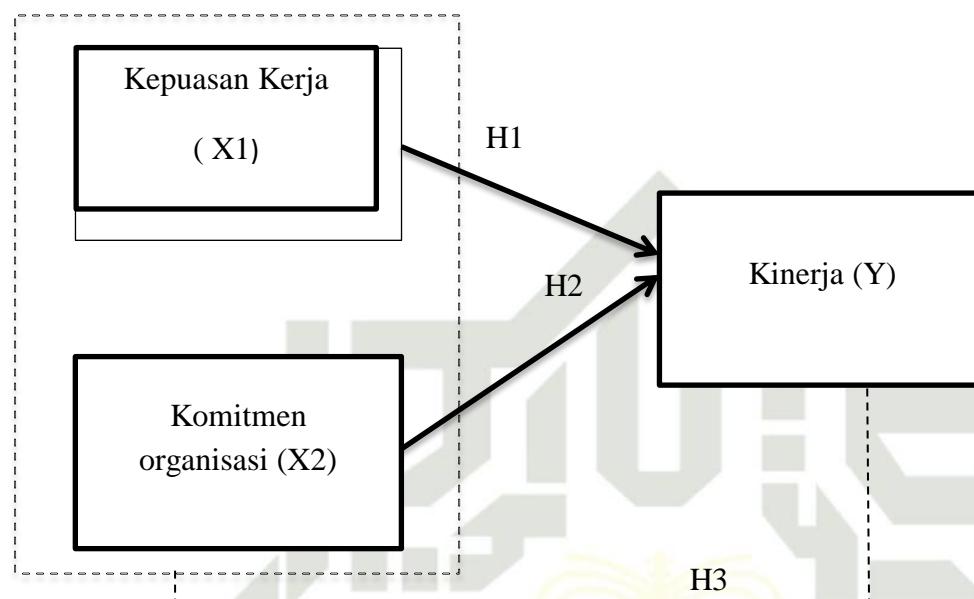
## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Kerangka Konsep Pemikiran Penelitian



Sumber : : Menurut Rivai (2011:563)

**Gambar 2.1 : Model Kerangka Pemikiran Tentang Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen organisasi (X2) Terhadap Kinerja (Y)**

#### Keterangan:

- Hubungan Parsial
- - - - Hubungan Simultan

#### Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik Sugiyono,(2014:93). Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka penelitian yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- H1 : Diduga Terdapat Pengaruh Signifikan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Menurut Iwan (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa H1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan judul penelitiannya Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (CV) Bukit Sanomas Surabaya)
- H2 : Diduga Terdapat Pengaruh Signifikan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru. Menurut Ranty (2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa H2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan judul penelitiannya yaitu pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan (Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru)
- H3 : Diduga Terdapat Pengaruh Signifikan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Menurut Novita, (2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa H3 berpengaruh signifikan dari hasil uji simultan, dan (uji f). dengan judul penelitiannya yaitu pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan,)

### Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah variabel bebas merupakan variabel yang tidak dipengaruhi variabel lain variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan kerja (X1) dan Komitmen

© Hak Cipta  
TIK UIN Suska Riau

organisasi (X2) sedangkan variabel terikat Kinerja pegawai (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dibawah ini

**Tabel 2.2: Definisi dan Konsep Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kinerja (y)	Menurut kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. <b>Rivai (2011:554)</b>	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggung jawab <b>Mangkunegara (2011:67)</b>	Likert
Kepuasan Kerja (X1)	Kepuasan kerja menurut adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seorang terhadap pekerjaannya <b>Dadang (2013:15)</b>	1. Gaji 2. Promosi 3. Supervisi(hubungan dengan atasan 4. Tunjangan tambahan 5. Penghargaan 6. Prosedur dan peraturan kerja 7. Rekan kerja 8. Pekerjaan itu sendiri 9. Komunikasi <b>Priansa, (2016:292)</b>	Likert
Komitmen Organisasi (X2)	komitmen organisasi adalah : “Tingkat sampai mana seseorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisastersebut” <b>Robbins 2012:100</b>	1. Komponen afektif a. Keterkaitan pegawai secara emosional terhadap organisasi. b. Keterlibatan pegawai dalam organisasi 2. Komponen normatif a.tanggung jawab moral pada organisasi b.keyakianan pegawai pada organisasi 3. Komponen continoance a.kecenderungan pegawai untuk melakukan sesuatu aktivitas yang sama secara konsisten b.kesadaran akan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan <b>Menurut Meyer (2011:293)</b>	Likert

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru panam jalan HR. Soebrantas,no 8 a - b Kota Pekanbaru, Riau dan Waktu penelitian ini direncanakan selama 3 bulan terhitung sejak proposal penelitian ini diseminarkan dan dilanjutkan dengan penulisan skripsi sampai dengan ujian sarjana.

#### 3.2 Populasi dan Sample Penelitian

##### 3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya **Supryanto dan Maharan, (2013: 35)**. Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam Sebanyak 25 Pegawai.

##### 3.2.2 Sampel

Sebagaimana dikemukakan oleh **Sugiyono (2016 : 81)** sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2016: 85) Teknik penarikan sampel dilakukan dengan teknik sampling jenuh adalah apabila kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Adapun sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bpjs Ketenagakerjaan sebanyak 25 orang Pegawai.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jenis dan Sumber Data**

Data terdiri dari :

1. Data primer

Menurut **Etta Mamang, Sopiah, (2010:171)**. data primer adalah data yang penulis peroleh secara langsung dari identitas responen dan juga hasil dari jawaban terhadap kuesioner tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

- b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), umumnya berupa bukti, catatan ataupun laporan historis yang tersusun dalam arsip **Etta Mamang, Sopiah, (2010:288)** Data ini biasanya diperoleh melalui dokumen-dokumen, buku-buku, laporan-laporan atau hasil ilmiah lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian.

**Teknik Pengumpulan Data**

Alat yang digunakan untuk menarik data tentang kepuasan kerja Komitmen organisasi, dan Kinerja Pegawai adalah angket (kuesioner):

1. Kusioner

Menurut **Supriyanto dan Machfudz (2010: 199)** Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun angket yang disusun sesuai dengan indikator

## © Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian yaitu tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam

### Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Menurut **Sulyanto (2011: 10)** skala likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang obyek sosial. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai nilai yang sangat positif dan yang sangat negatif. Apabila item positif, maka angka terbesar diletakkan pada “sangat setuju”. Namun jika item negatif, angka terbesar di letakkan pada “sangat tidak setuju”. Skala Likert selalu ganjil dan ada selalu pilihan “netral”. Maka dalam penelitian ini hanya digunakan lima kategori diantaranya:

1. Sangat Setuju (SS) = dengan skor 5
2. Setuju ( S ) = dengan skor 4
3. Netral ( N ) = dengan skor 3
4. Kurang Setuju ( KS ) = dengan skor 2
5. Tidak setuju ( TS ) = dengan skor 1

### Uji Kualitas Data

Uji kualitas instrumen bertujuan mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Cara pengujian dilakukan dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dari data yang telah didapat melalui kuesioner responden. Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah kuesioner, yaitu keharusan kuesioner untuk Valid dan Reliabel. Suatu kuesioner dikatakan valid kalau pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

## © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

tersebut. Pertanyaan dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Sugiono,( 2016 :121).

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

(Prayitmo, 2009 : 119). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan Coefficient Correlation Pearson dalam SPSS

17. Pedoman untuk mengambil keputusan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel dengan derajat ( $n-2$ ). Jika nilai r hasil perhitungan lebih besar dari nilai r dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau butir pernyataan Valid.

#### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji rehabilitas adalah mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji rehabilitas digunakan Alpha Cronbach dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Croach Alpha  $> 0.60$  (Ghozali 2013:47)

**UIN SUSKA RIAU**

## 3.7 Teknik Analisis Data

### 3.7.1. Metode analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2016: 147) suatu metode analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara

©

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**3.7.2. Metode Analisis Kuantitatif**

Menurut **Sugiono (2016: 8)** Metode analisis kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisi data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan menguji hipotesa yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini model dan teknik analisa data menggunakan pendekatan analisis regresi linear berganda. Sebelum dilakukan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen penelitian dan uji asumsi klasik yang diolah menggunakan program SPSS versi 22 for windows

**3.8 Uji Asumsi Klasik**

Menurut **Suliyanto (2011 : 69)** Uji asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten

**3.8.1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas Data adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variable independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

## © Hak Cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik scatter plot, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorof Smirnov, karena tipe data yang digunakan adalah skala vertikal. Tujuan uji normalitas ini adalah untuk memeriksa atau mengetahui apakah data populasi berdistribusi normal. Menurut **Suliyan, (2011 :69)**. Pedoman dalam pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov adalah jika nilai Sig. atau nilai probabilitas (p) lebih kecil dari 0,05 disimpulkan populasi tidak berdistribusi normal. Jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05 populasi berdistribusi normal.

### 3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan Untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak, model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai Variance Inflation Factor ( VIF). Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebasnya terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10. Maka model regresi dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas **Suliyan, (2011:81)**.



©

Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Uji F

Pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja sebagai variabel terikatnya.

Ketentuannya :

1.  $H_0 : \beta_1 \leq 0$  artinya tidak ada pengaruh yang signifikan pada masing-masing variabel bebas (x) terhadap variabel (y)
2.  $H_0 : \beta_1 > 0$  artinya ada pengaruh yang signifikan pada masing-masing variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y)

Tingkat kepercayaan yang digunakan 95 % atau taraf signifikasinya adalah 5% dengan kriteria sebagai berikut :

Apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (x) secara bersama-sama dengan variabel terikat (y)

Apabila  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (x) secara bersama-sama dengan variabel terikat (y).

© Hak Cipta UIN Suska Riau

### 3.10.2 Uji t

Uji t yaitu Uji parsial digunakan untuk melihat “keberartian” variabel bebas dengan terikat bila salah satu variabel bebas. Uji t, yaitu pengujian hipotesis variabel X terhadap variabel Y secara parsial atau satu per satu **Sulyianto,( 2011 : 55)**, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Dimana } t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

= Nilai t

= Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1.  $t_{\text{hit}} > t_{\text{tabel}}$  signifikan
2.  $t_{\text{hit}} < t_{\text{tabel}}$  tidak signifikan

### 3.10.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( R<sup>2</sup> ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai ar<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberiakn hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent **Ghozali, ( 2013 : 97)**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### Sejarah Perusahaan

BPJS Ketenagakerjaan adalah (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaranya menggunakan mekanisme asuransi sosial sebagai lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (jaminan sosial tenaga kerja), yang dikelola oleh PT. Jamsostek (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014.

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaranya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (jaminan sosial tenaga kerja), yang dikelola oleh PT. Jamsostek (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Jamsostek berubah menjadi BPJS

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja berupa penggantian biaya yang dikeluarkan pengusaha yaitu transport, upah sementara tidak mampu bekerja (STMB) dan perawatan, ganti rugi atas turunan/hilangnya kemampuan bekerja/berpenghasilan yaitu santunan cacat dan santunan kematian.

#### b. Jaminan kematian (JKM)

Jaminan Kematian diperuntukan bagi ahli waris dari peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena akibat kecelakaan kerja, yang perlindungannya adalah saat tenaga kerja aktif bekerja sampai dengan 6 (enam) bulan setelah tenaga kerja berhenti bekerja.Jaminan kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk pemakaman maupun santunan berupa uang. Pengusaha wajib menanggung iuran program jaminan kematian sebesar 0,3% dengan jaminan kematian yang diberikan adalah Rp.24.000.000 terdiri atas : Santunan sekaligus Rp. 16.200.000,00(enam belas jutadua ratus ribu rupiah), Santunan berkala  $24 \times \text{Rp. } 200.000,00 = \text{Rp. } 4.800.000,00$  (empat juta delapan ratus ribu rupiah) yang dibayar sekaligus; Biaya pemakaman sebesar Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah).

#### c. Jaminan Hari Tua (JHT)

Program Jaminan Hari Tua (JHT) diselenggarakan dengan sistem Tabungan Hari Tua, yang iurannya ditanggung pengusaha dan tenaga kerja setiap bulan di kredit pada rekening tenaga kerja secara individual dan mendapat tambahan hasil pengembangan setiap tahun. Dana jaminan

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hari tua pada hakikatnya semacam dana bersama dimana peserta memberikan iuran untuk dikelola dalam investasi bersama, sehingga hasil pengembangannya dibagikan kepada peserta, karena itu peserta Jaminan Hari Tua juga diberikan surplus hasil usaha BPJS Ketenagakerjaan. Besarnya iuran yang diberikan yaitu 5,7% terdiri dari 3,7% dari pemberi kerja dan 2% dari pesertanya itu sendiri. Jaminan Hari Tua akan dikembalikan/dibayarkan sebesar iuran yang terkumpul ditambah dengan pengembangan dan surplus hasil usaha, apabila tenaga kerja:

- 1) Mencapai umur 56 tahun, atau mengalami cacat total sehingga tidak dapat bekerja kembali atau meninggal dunia.
- 2) Mengalami PHK setelah dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun
- 3) Bekerja karena mengundurkan diri,

Peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya. Manfaat lain dari keikutsertaan dalam jaminan sosial adalah sebelum mencapai usia 56 tahun dapat diambil sebagian jika mencapai kepesertaan 10 tahun dengan ketentuan, diambil max 10% dari total saldo sebagai persiapan usia pensiun dan diambil max 30% dari total saldo untuk uang perumahan.

### d. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat dari

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jaminan pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia. Peserta Program Jaminan Pensiun adalah pekerja yang terdaftar dan telah membayar iuran. Peserta merupakan pekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara, yaitu peserta penerima upah yang terdiri dari, pekerja pada perusahaan dan pekerja pada orang perseorangan. Selain itu, pemberi kerja juga dapat mengikuti Program Jaminan Pensiun sesuai dengan penahapan kepesertaan. Pekerja yang didaftarkan oleh pemberi kerja mempunyai usia paling banyak 1 (satu) bulan sebelum memasuki usia pensiun. Usia pensiun untuk pertama kali ditetapkan 56 tahun dan mulai 1 Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun dan selanjutnya bertambah 1 (satu) tahun untuk setiap 3 (tiga) tahun berikutnya sampai mencapai Usia Pensiun 65 tahun. Dalam hal pemberi kerja nyata-nyata lalai tidak mendaftarkan Pekerjanya, Pekerja dapat langsung mendaftarkan dirinya kepada BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal peserta pindah tempat kerja, Peserta wajib memberitahukan kepesertaannya kepada Pemberi Kerja tempat kerja baru dengan menunjukkan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya Pemberi Kerja tempat kerja baru meneruskan kepesertaan pekerja.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Visi, Misi BPJS Ketenaga Kerjaan Cabang Pekanbaru Panam

#### 1 Visi

Menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan.

#### 2 Misi

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen Untuk :

- a. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
- b. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
- c. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

#### 3 Nilai – nilai BPJS Ketenagakerjaan (ETHIKA)

- a. Iman
- b. Ekselen
- c. Teladan
- d. Harmoni
- e. Intergritas
- f. Kepedulian
- g. Antusiasi

### Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi.

Penyusunan struktur organisasi merupakan langkah awal dalam memulai pelaksanaan kegiatan organisasi, dengan kata lain penyusunan struktur organisasi

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

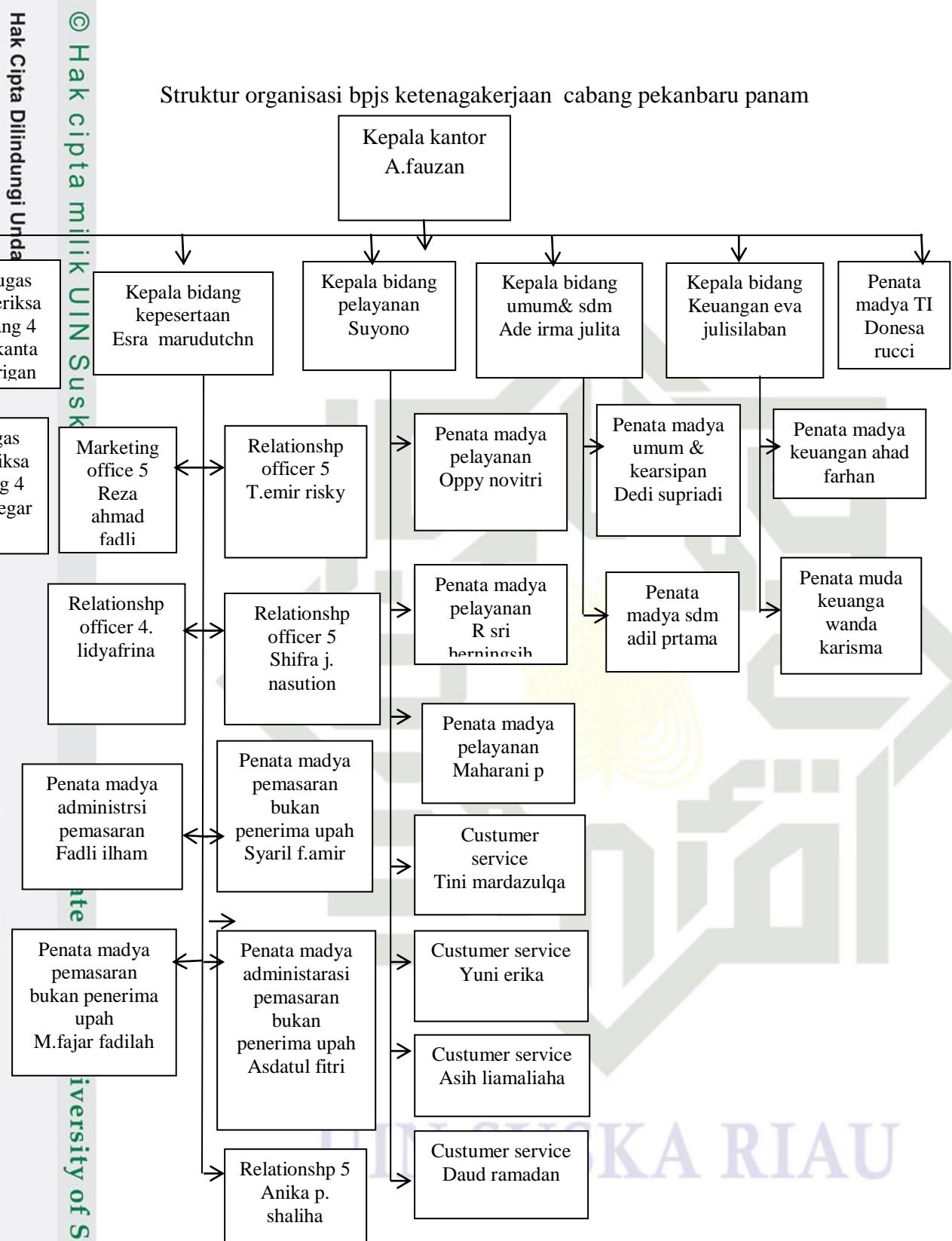
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur organisasi bpjs ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam



#### Hak Cipta Dilindungi Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

#### © Hak Cipta UIN SUSKA Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Aktifitas Perusahaan

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan 19 penyelenggarannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tingkatan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial (ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan dan lain sebagainya yang mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga.Sebagai program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program meliputi : Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian,Jaminan Hari Tua,Jamina Pemeliharaan Kesehatan.

1. Jaminan Kecelakaan Kerja Kecelakaan kerja maupun penyakit akibat kerja merupakan risiko yang dihadapi oleh tenaga kerja yang melakukan pekerjaan. Untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilannya yang diakibatkan oleh kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental, maka perlu adanya Jaminan Kecelakaan Kerja. mengingat gangguan mental akibat kecelakaan kerja sifatnya relatif sehingga sulit ditetapkan derajat cacatnya maka Jaminan atau santunan hanya diberikan dalam hal terjadi cacat mental tetap yang mengakibatkan tenaga kerja yang bersangkutan tidak bekerja lagi.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jaminan Kematian Tenaga kerja yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja akan mengakibatkan terputusnya penghasilan, dan sangat berpengaruh pada kehidupan sosial ekonomi bagi keluarga yang ditinggalkan. Oleh 20 karena itu, diperlukan Jaminan Kematian dalam upaya meringankan beban keluarga dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.
3. Jaminan Hari Tua Hari tua dapat mengakibatkan terputusnya upah karena tidak lagi mampu bekerja. Akibat terputusnya upah tersebut dapat menimbulkan kerisauan bagi tenaga kerja dan mempengaruhi ketenangan kerja sewaktu mereka masih bekerja, terutama bagi mereka yang penghasilannya rendah. Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan sekaligus dan atau berkala pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 (lima puluh lima) tahun atau memenuhi persyaratan tersebut.
4. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Pemeliharaan kesehatan dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja sehingga dapat melaksanakan tugas sebaik- baiknya dan merupakan upaya kesehatan di bidang penyembuhan (kuratif). Oleh karena, upaya penyembuhan memerlukan dana yang tidak sedikit dan memberatkan jika dibebankan kepada perorangan, maka sudah selayaknya diupayakan penanggulangan kemampuan masyarakat melalui program jaminan sosial tenaga kerja. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan selain untuk tenaga kerja yang bersangkutan juga untuk keluarganya.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Tugas dan Fungsi

#### 1 Kepala Cabang Kantor

Mengarahkan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di Kantor Cabang, selaras dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan di Kantor Wilayah, guna memastikan pencapaian target Cabang dan wilayah secara optimal, sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku diperusahaan. Wewenang yang dimiliki Kepala Kantor Cabang :

- a. Memberikan persetujuan penempatan investasi dana di area kerjanya sesuai dengan batasan kewenangannya.
- b. Merekendasikan pembentukan Kantor Cabang kelas I Pembantu baru.
- c. Merekendasikan program PKP yang sesuai dengan kondisi Cabang kelas I
- d. Mengajukan usulan mutasi dan promosi pegawai di Cabang kelas I untuk diajukan ke Kantor Wilayah
- e. Memberi persetujuan pengadaan barang dan jasa untuk Kantor Cabang kelas I sesuai dengan batas kewenangannya.
- f. Memberikan persetujuan peremajaan sarana infrastruktur teknologi informasi.
- g. Memberikan persetujuan pencairan anggaran rutin.
- h. Menjadi perwakilan perusahaan di Cabang kelas I.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2 Kabid. Pemasaran Peserta PU (Penerima Upah)**

Merencanakan program pemasaran PU (untuk pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan formal melalui program Customer Relationship Management (CRM) di cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja Relationship Officer (RO) serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan formal dan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien. Wewenang yang dimiliki Kabid. Pemasaran Formal adalah :

- a. Menyusun strategi tindak lanjut atas potensi yang ada
- b. Mengajukan usulan target kepesertaan dan iuran.
- c. Menyetujui penerbitan KPJ berdasarkan permintaan RO
- d. Menentukan akun untuk setiap RO.
- e. Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan.
- f. Menyetujui pengeluaran anggaran rutin.
- g. Mengajukan usul reward/punishment untuk RO.
- h. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya

**3 MO (Marketing officer)**

Tugas marketing officer terbagi menjadi 3 yaitu :

- a. Menyusun usulan program pemasaran untuk timnya, mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta),

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta melakukan pembinaan kepada tim, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan.

- b. Mereview data potensi dan/atau melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), serta melakukan pembinaan kepada tim, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan.
- c. Mengumpulkan data potensi dan melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan.
- d. Relationship Officer (RO)
- e. Menyusun usulan rencana pengelolaan kepesertaan untuk tim-nya, mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (sebagai bagian dari program Customer Relationship Management / CRM), memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, serta melakukan pembinaan kepada timnya, guna tercapainya tertib administrasi, terjalannya hubungan baik dengan peserta, dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4 Penata Madya Administrasi Pemasaran (PMAP)**

Menghimpun dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan pemasaran dan administrasi kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada), guna menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran. Wewenang yang dimiliki Penata Madya Administrasi Pemasaran adalah :

- a. Melakukan verifikasi dokumen pendukung dari calon peserta
- b. Menginput data calon peserta serta pencetakan dokumen
- c. Melakukan pengolahan data administrasi dan dokumen bagi peserta
- d. Memberikan dukungan terhadap tugas Marketing/Relationship Officer

**5 Kabid. Pelayanan**

Merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT, JK, JPK dan JKK guna memastikan kegiatan pelayanan berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Wewenang yang dimiliki Kabid. Pelayanan :

- a. Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan.
- b. Menyetujui pengeluaran anggaran rutin.
- c. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya.
- d. Mengevaluasi kinerja petugas pelayanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**6 Penata Madya Jaminan Pelayanan JHT – JP**

Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klaim 51 program JHT & JP, menentukan iuran pertama yang harus dibayar, menentukan besar klaim dan memproses klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu. Wewenang yang dimiliki Penata Madya Jaminan JHT – JP :

- a. Menetapkan besaran klaim
- b. Menolak pengajuan klaim yang belum memenuhi persyaratan

**7 Penata Madya Jaminan Pelayanan JKK – JK**

Melakukan verifikasi dokumen pendukung dan perhitungan biaya sesuai ketentuan dalam proses klaim program JKK- JK, menentukan besar klaim dan memproses klaim, serta memantau kinerja dan melakukan pembinaan kepada mitra PPK, guna memenuhi kewajiban proses klaim kepada peserta dengan tepat sasaran, tepat mutu dan tepat waktu. Wewenang yang dimiliki Penata Madya Jaminan JKK- JK:

- a. Menetapkan besaran klaim
- b. Menolak pengajuan klaim yang belum memenuhi persyaratan
- c. Menyusun draft Perjanjian Kerjasama

**8 CSO (Customer Service Officer)**

Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi, dll), menangani keluhan peserta sesuai

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketentuan, guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan. Wewenang yang dimiliki CSO :

- a. Memberi layanan informasi.
- b. Memproses pengajuan jaminan
- c. Memproses pengajuan koreksi data.
- d. Menanggapi keluhan sesuai batas kewenangannya

### 9 Kabid. Keuangan & TI

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan yang terkait dengan pengelolaan keuangan dan teknologi informasi di Kantor Cabang, guna memberikan dukungan pada aspek keuangan & TI bagi kegiatan operasional yang efektif dan efisien. Wewenang yang dimiliki Kabid.

Keuangan & TI :

- a. Mengevaluasi dan mengusulkan peremajaan sarana infrastruktur teknologi informasi.
- b. Melakukan otorisasi pengeluaran kas sesuai dengan batas kewenangan.
- c. Memfinalisasi hasil pencatatan keuangan.

### 10 Penata Madya Keuangan

Mengkompilasi usulan anggaran dari setiap Bidang di Kantor Cabang, melaksanakan pengendalian penggunaan anggaran dan mencatat transaksi yang terjadi, serta memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan, guna menghasilkan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien serta

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipenuhinya kewajiban yang terkait dengan perpajakan. Wewenang yang dimiliki Penata madya keuangan :

- a. Melakukan verifikasi penerimaan dan pengeluaran.
- b. Memverifikasi pengajuan penggunaan dana.
- c. Menghitung kewajiban pajak.
- d. Menyelesaikan pembayaran klaim peserta
- e. Membuat laporan keuangan

### 11 Penata Madya TI

Melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan hardware, software dan jejaring, serta mengelola database dan aplikasi, guna mengoptimalkan pengoperasian perangkat sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada peserta dan untuk efektivitas kegiatan operasional. Wewenang yang dimiliki penata madya TI :

- a. Melakukan maintenance hardware dan software
- b. Melakukan pengelolaan dan pengamanan database
- c. Menyelesaikan permasalahan terkait hardware, software dan database

### 12 Kabid. Pemasaran BPU (Bukan Penerima Upah)

Merencanakan program pemasaran informal dan program khusus (untuk pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan di bidang jasa konstruksi dan sektor informal di cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja Relationship

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Officer(RO) serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan serta iuran di bidang jasa konstruksi dan sektor informal di cabang tercapai dengan efektif dan efisien. Merencanakan dan mengkoordinasikan penerapan program PKP, selaras dengan strategi di Kantor Wilayah, guna efektivitas dan efisiensi program untuk mendukung kegiatan pemasaran. Wewenang yang dimiliki Kabid.

Pemasaran Informal :

- a. Menyusun strategi tindak lanjut atas potensi yang ada.
- b. Mengajukan usulan target kepesertaan dan iuran.
- c. Menyetujui penerbitan KPJ berdasarkan permintaan RO.
- d. Menentukan target untuk setiap RO
- e. Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan
- f. Menyetujui pengeluaran anggaran rutin.
- g. Mengajukan usul reward / punishment untuk RO.
- h. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya

### 13 Penata Madya Pemasaran BPU (Bukan Penerima Upah)

Melaksanakan kegiatan pemasaran (untuk mengembangkan kepesertaan) dan pembinaan kepada peserta di sektor informal dan, memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran informal yang telah dibebankan dan untuk menjaga kepuasan peserta. Wewenang yang dimiliki Penata Madya Pemasaran BPU adalah :

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Melakukan kontak dengan calon peserta
- b. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya
- c. Meminta data peserta

### 14 Penata Madya Kesejahteraan Peserta

Melaksanakan kegiatan pemasaran (untuk mengembangkan kepesertaan) dan pembinaan kepada peserta di sektor jasa konstruksi memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran jasa konstruksi yang telah dibebankan dan untuk menjaga kepuasan peserta.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Kesejahteraan Peserta adalah :

- a. Melakukan kontak dengan calon peserta
- b. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya
- c. Meminta data peserta

### 15 Kabid. Umum & SDM

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan aset dan pelayanan umum bagi pegawai (seperti rumah tangga, kebersihan, keamanan, kearsipan, dsb), serta hubungan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal, guna memberikan dukungan pada aspek SDM & Umum bagi kelancaran kegiatan bisnis di kantor cabang. Wewenang yang dimiliki Kabid. Umum & SDM :

- a. Menetapkan kandidat calon pegawai baru.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menetapkan pembelian barang dan jasa sesuai dengan kewenangannya.
  - c. Merekomendasikan vendor.
  - d. Menetapkan kegiatan pelatihan dan pembinaan pegawai dalam batas wewenangnya.
  - e. Memberikan teguran sehubungan dengan kinerja pegawai.
  - f. Mewakili perusahaan dalam penanganan masalah hubungan industrial.
- 16 Penata Madya SDM**
- a. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan pegawai, sehingga tersedia tepat waktu dan tepat kualifikasi;
  - b. Melaksanakan pengelolaan administrasi (termasuk antara lain data lembur, cuti, sakit, dan lain-lain) pegawai Kantor Cabang agar tersedia data yang akurat
  - c. Mengkoordinasikan pelaksanaan penilaian kinerja pegawai untuk memperoleh hasil penilaian yang akurat
  - d. Melaksanakan kegiatan pengembangan pegawai dalam rangka memenuhi kualifikasi SDM yang telah ditentukan
  - e. Mengkoordinasikan pemberian hak bagi pegawai sesuai ketentuan, sehingga hak pegawai terpenuhi tepat waktu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**17 Penata Madya UMUM**

- a. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan, pengelolaan arsip, dan layanan umum lainnya, untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional
- b. Melaksanakan pengelolaan aset, sehingga dapat diperdayakan secara optimal
- c. Melaksanakan penyediaan barang/jasa, sehingga tersedia tepat mutu dan tepat waktu
- d. Melaksanakan pengelolaan atas kontrak kerja penyediaan barang/jasa dan mengelola database vendor untuk tertib administrasidan hukum kelancaran kegiatan pengadaan
- e. Melaksanakan program komunikasi dengan internal, untuk menjaga citra perusahaan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji pengaruh variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Dari hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kepuasan Kerja (X<sub>1</sub>) terhadap variabel (Y) menunjukkan nilai t hitung ( $5,290$ )  $>$  t <sub>tabel</sub> ( $2.07387$ ) dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar  $0,000$  masih berada dibawah  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam
2. Pengaruh komitmen organisasi (X<sub>2</sub>) terhadap variabel (Y) menunjukkan nilai t <sub>hitung</sub> ( $4.079$ )  $>$  t <sub>tabel</sub> ( $2.07387$ ) dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar  $0,000$  masih berada dibawah  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.
3. Nilai F<sub>hitung</sub> ( $25.026$ )  $>$  F <sub>tabel</sub> ( $3,44$ ) dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya secara simultan atau bersamaan kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. nilai adjusted R Square sebesar 0,667 atau 66,7% berarti kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam sebesar 66,7% sementara sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam untuk memperhatikan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai, agar terjadinya timbal balik (*feedback*) bagi perusahaan.
2. Sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam lebih memperhatikan komitmen organisasi pegawai agar dapat meningkatkan kinerja.
3. Bagi peneliti selanjutnya harus lebih mengembangkan lagi variabel-variabel yang akan diteliti dengan memperhatikan variabel mana yang dapat mempengaruhi kinerja sehingga penelitian yang dihasilkan lebih berkembang dan lebih baik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Qur'an dan Terjemahan
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Anggereni, Ni Wayan Eka Sri. 2017. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Perkreditan Desa* Kabupaten Belulang. Pendidikan Ekonomi. Universitas Pendidikan Ganesha. Vol.10 No.2
- Aprilia, Friska. 2017. Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Fakultas Ekonomi. Universitas Riau. Vol.4 No.1
- Budiawan, Suarjana Dan Wijaya. 2015. *Hubungan Kompetensi, Motivasi Dan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali*. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana. Vol.3 No.2
- Chang, Wiliam. *Metologi Penulisan Esai, Skripsi, Tesis, dan Disertasi untuk Mahasiswa*. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Dewi, Mardiani. 2015. *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai bank Kalsel*: (<http://jwm.ulm.ac.id>) diakses pada 10 Januari 2019 )
- Edison Emron, Yohny Anwar dan Imas Komariah., 2016., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- Elisabeth, Manuho, Herman Warouw Dan Rivelino Hamel. 2015. *Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap C1 Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran. Universitas Sam Ratulangi. Vol.3 No.2
- Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: B-PUNDIP.
- Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Harini, Sri. Sudarijati. Dan Kartiwi Niken. 2018. *Worload, Work Environment and Employee Performance of Housekeeping*. Departement of Management, Djuanda University, Jl. Tol Ciawi No. 1, Bogor, Indonesia Vol.3

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hariyati, Tutik Sri. 2013. *Perencanaan dan Pengembangan dan utilitas Tenaga Keperawatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Hasibuan. Melayu.2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Indrayani, Henni. Mahyarni. Meflinda, Astuti. Nurfaishal.2013. *Manajemen Sumberdaya Manusia Terintegrasi*. Pekanbaru: Suska Press.

Loko Utomo, Suwardi. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Setda Kabupaten Pati). Universitas Muria Kudus. Dipublikasikan.

Malayu S.P Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Muslim Hr Bukhari Al-Qur'an dan Terjemahan.

Nimran, Umar dan Amirullah. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia & Perilaku Organisasi*. Malang : Sinar Akademika.

Novita. 2011. Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk ritel Jatim Selatan.: (<http://jurnal.ugm.ac.id>) diakses pada 12 Januari 2019 ).

Rivai, vaithzal.2011 manajenem sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori dan praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Rivai, Veithzal. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Robbins Stephen P. dan Judge Timothy A., 2015, Perilaku Organisasi, Edisi 16, Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen P. dan Coulter M. 2010. Manajemen, Edisi Kesepuluh, Jakarta Erlangga.

Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, 2014, Perilaku Organisasi, Edisi 9, Buku ke1, Jakarta: Salemba Empat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono.2011. Metode Penelitian Administrasi (Metode R&D),Cetakan: ke15. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2014. Metode Penelitian Bisnis(Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D) Cetakan ke-18. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan (Teori dan Aplikasi dengan SPSS). Yogyakarta: CV Andi Offset

Sunyoto, Danang. 2012. Sumber Daya Manusia.Yogyakarta: CAPS.

Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen sumber daya manusia. ( cetakan ketiga) kencanaprenadamedia group, jakarta.

Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Wahyudi, Ni Komang Sri. 2016. *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pada karyawan Dinatiya Hotel Kuta Bali* :(<http://simdos.unud.ac.id>)diakses pada 12 Januari 2019 )

Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Lampiran 1*

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU PANAM**

Assalamualaikum wr wb

Dalam rangka melaksanakan penelitian diharapkan kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner ini dengan benar. Penelitian diadakan guna untuk mengetahui kinerja bpjs ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam.

Demi tujuan tertentu maka peneliti memohon kepada Bapak/Ibu pegawai bpjs ketenagakerjaan cabang pekanbaru panam untuk dapat meluangkan sedikit waktu mengisi jawaban pada kuisioner dengan keadaan yang sebenarnya demi kelancaran dalam penelitian ini, atas partisipasi dan kerja samanya peneliti mengucapkan terimakasih.

Semua informasi yang diperoleh dari kuisioner ini akan digunakan untuk keperluan penelitian saja. Terimakasih atas kerjasama yg telah diberikan.

Wasallam

**1. IDENTITAS RESPONDEN**

(Petunjuk : isilah titik – titik dibawah ini atau berikan tanda ✓ pada kotak pilihan yang menurut saudara sesuai dengan kondisi yang ada)

a. Nama : .....

b. Jabatan : .....

c. Pendidikan terakhir : .... (D3).....(S1).....(S3)...lainnya.....

d. Jenis kelamin :  laki- laki       perempuan

e. Umur : .....

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggantikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PETUNJUK PENGISIAN****Keterangan**

SS	= Sangat Setuju	( 5 )
S	= Setuju	( 4 )
N	= Netral	( 3 )
TS	= Tidak Setuju	( 2 )
STS	= Sangat Tidak Setuju	( 1 )

Bacalah pertanyaan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda benar, dan berikan tanda checklist (✓) untuk jawaban atas pertanyaan berikut ini :

**3. PERNYATAAN****1. Kinerja (Y)**

		SS	S	N	TS	STS
<b>Kuantitas</b>						
1	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan seperti yang ditetapkan oleh perusahaan					
2	Target pekerjaan dan tugas dari perusahaan dapat saya penuhi dengan baik dan cermat					
3	Dalam menyelesaikan pekerjaan saya selalu berinisiatif tanpa menunggu perintah dari atasan					
<b>Kualitas</b>						
State Islamic University	Dengan pengetahuan yang saya miliki, saya dapat menguasai bidang tugas yang saya kerjakan dengan hasil yang baik					
3	Saya dalam bekerja selalu mengutamakan tingkat ketelitian					
Hasil kerja saya sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan						
		SS	S	N	TS	STS
<b>Ketepatan waktu</b>						
1	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan dan tidak menunda-nunda					
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu untuk menghindari tertumpuknya pekerjaan yang akan menjadi beban pekerjaan					



**© Hak Cipta milik UIN Suska Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>Tanggung jawab</b>	
1	Saya berada dikantor pada saat jam kerja
2	Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik

**Kepuasan kerja (X1)**

Keterangan

SS = Sangat Setuju      TS= Tidak Setuju

S = Setuju      STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

Bacalah pertanyaan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda benar, dan berikan tanda checklist (✓) untuk jawaban atas pertanyaan berikut ini :

		SS	S	N	TS	STS
<b>Gaji</b>						
1	Gaji yang tinggi dapat meningkatkan semangat kerja saya					
2	Saya merasa puas apabila perusahaan memberikan gaji yang tinggi.					
<b>Promosi</b>						
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau	Promosi ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif					
	Kebijakan promosi (kenaikan pangkatatau jabatan) ditempat kerja saya belum sesuai					
<b>Supervisi (hubungan dengan atasan)</b>						
	Atasan dalam menilai prestasi kerja pegawai secara obyektif					
	Atasan dalam memberikan peringatan kepada pegawai kurang tegas					
	Atasan dalam menegakkan disiplin sangat tegas					
<b>Penghargaan tambahan</b>						
	Prestasi kerja saya dihargai dengan bonus tahunan					
	Pemberian insentif kepada saya sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta****UIN Sultan Syarif Kasim Riau****Penghargaan**

<b>Penghargaan</b>	Penghargaan yang telah diberikan perusahaan meningkatkan motivasi saya dalam bekerja.					
<b>Nikmati Nikmati Nikmati Nikmati Nikmati Nikmati Nikmati</b>	Dengan mendapatkan penghargaan sebagai karyawan berprestasi, saya merasa dihargai oleh perusahaan					

**Prosedur dan peraturan kerja**

<b>Peraturan dan peraturan kerja</b>	Peraturan – peraturan dalam perusahaan yang diterapkan tidak memberatkan karyawan					
<b>Suska Riau</b>	Saya bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dalam perusahaan	SS	S	N	TS	STS

**Rekan kerja**

<b>1</b>	Rekan kerja saya di kantor menyenangkan					
<b>2</b>	Saya merasa senang dengan kondisi lingkungan kerja yang sekarang					

**Pekerjaan itu sendiri**

<b>1</b>	Tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya					
<b>2</b>	Pekerjaan yang saya terima sudah sesuai dengan keinginan saya					

**Komunikasi**

<b>1</b>	Komunikasi yang terjalin dengan baik antara rekan kerja dapat meningkatkan kinerja.					
<b>2</b>	Komunikasi pegawai dan pimpinan terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.					

**Komitmen organisasi (X2)****Keterangan**

SS	= Sangat Setuju	TS	= Tidak Setuju
S	= Setuju	STS	= Sangat Tidak Setuju
N	= Netral		

**UIN SUSKA RIAU**

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak Cipta

Bacalah pertanyaan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda benar, dan berikan tanda checklist (✓) untuk jawaban atas pertanyaan berikut ini :

		SS	S	N	TS	STS
<b>Komponen affective commitment</b>						
H	Organisasi ini memiliki arti yang sangat besar bagi saya.					
I	Saya senang menghabiskan sisa karir saya diorganisasi ini.					
<b>Komponen normatif commitment</b>						
G	Berpindah dari organisasi satu keorganisasi lain tampaknya tidak etis bagi saya.					
S	Yang lebih baik saat ini adalah ketika orang tetap bekerja di satu organisasi sepanjang karir mereka.					
<b>Komponen continuance commitment</b>						
U	Akan sangat berat bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini.					
T	Saya bekerja diorganisasi ini dengan keinginan saya.					

\*Terimakasih \*

**UIN SUSKA RIAU**



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Y	X1	X2
1	47	90	20
2	41	68	24
3	50	86	25
4	49	89	30
5	43	90	22
6	50	88	24
7	50	90	23
8	44	76	27
9	41	84	22
10	32	66	17
11	39	72	24
12	40	73	26
13	36	70	20
14	41	82	18
15	43	65	25
16	38	67	21
17	43	60	28
18	33	65	17
19	48	88	23
20	45	81	22
21	42	59	29
22	46	87	30
23	47	77	29
24	44	85	27
25	45	93	28

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

\*\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	Cronbach's Alpha		N of items
	Based on Standardized Items	Cronbach's Alpha	
1.0	.957	.957	10
2.0	.962	.962	10



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Kiai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

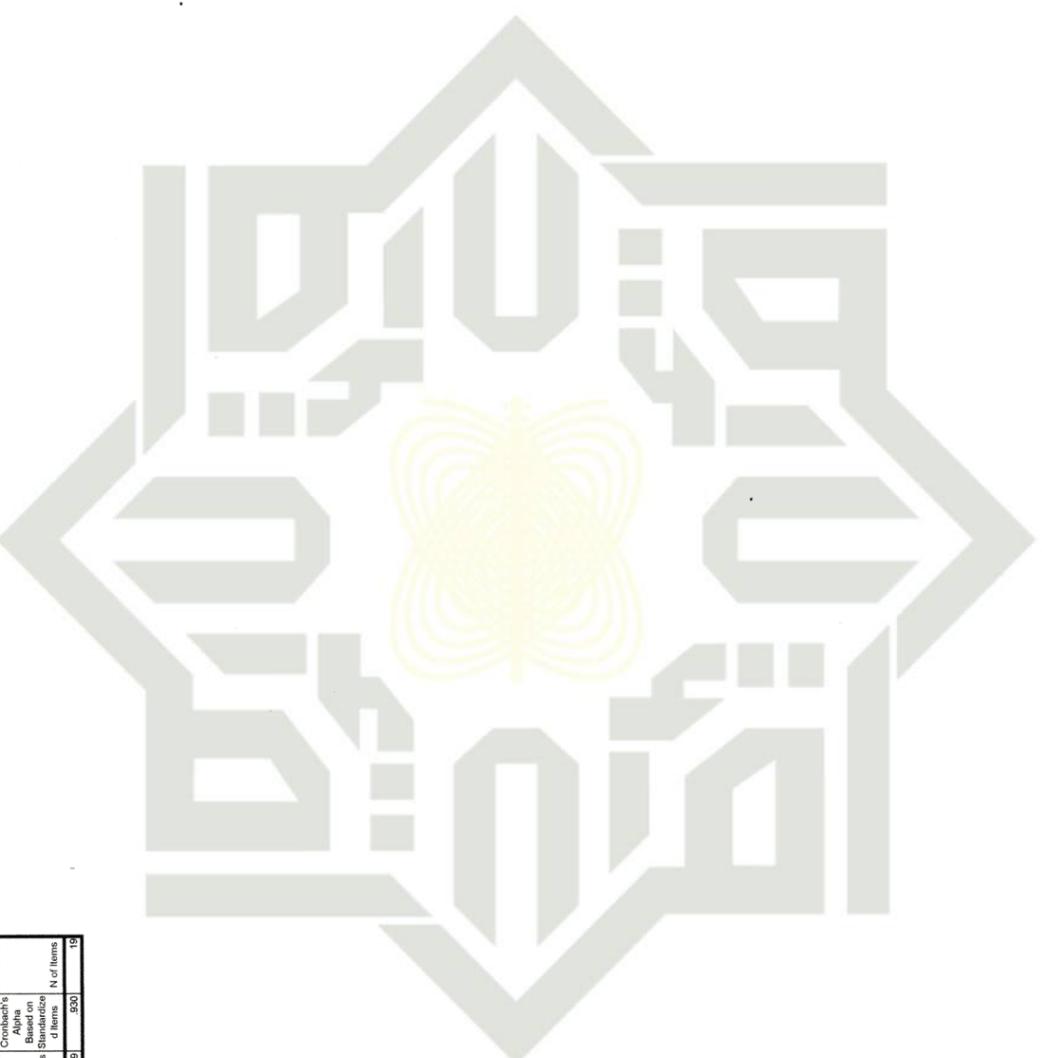
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Copyright is defined as the right to control.”
“Copyright is defined as the right to control.”



## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak menggikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.497*	.331	.355	.253	.680**	.688**
	Sig. (2-tailed)		.012	.106	.081	.223	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25
X2.2	Pearson Correlation	.497*	1	.102	.617**	.487*	.773**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.012		.001	.014	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25
X2.3	Pearson Correlation	.331	.102	1	.433*	.358	.118	.555**
	Sig. (2-tailed)		.106	.627		.079	.573	.004
	N	25	25	25	25	25	25	25
X2.4	Pearson Correlation	.355	.617**	.433*	1	.632**	.407*	.821**
	Sig. (2-tailed)		.081	.001	.031		.043	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25
X2.5	Pearson Correlation	.253	.487*	.358	.632**	1	.331	.725**
	Sig. (2-tailed)		.223	.014	.079	.001		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25
X2.6	Pearson Correlation	.680**	.773**	.118	.407*	.331	1	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.573	.043	.106	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.688**	.798**	.555**	.821**	.725**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.813	.816	6

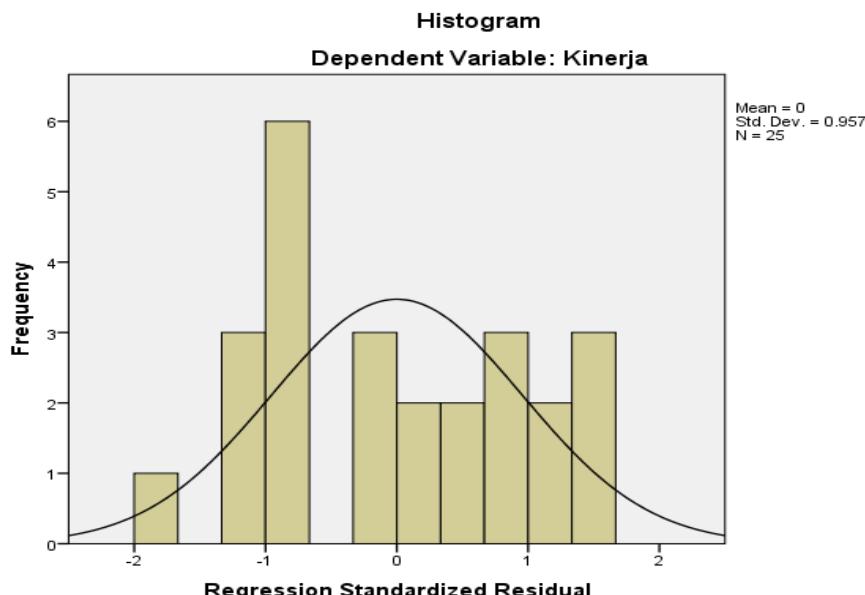
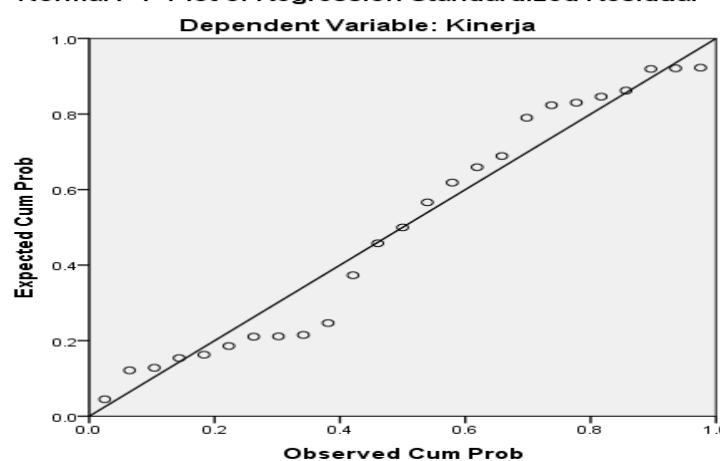
UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Analisis Deskriptif****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja	25	32	50	43.08	4.966
Kepuasan Kerja	25	59	93	78.04	10.706
Komitmen Organisasi	25	17	30	24.04	3.910
Valid N (listwise)	25				

**Asumsi Klasik****a. Normalitas Data****Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak cipta milik Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

University of Sultan Syarif Kasim Riau

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	25
Mean	.0000000
Std. Deviation	2.74399290
Absolute	.163
Positive	.163
Negative	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z	.814
Asymp. Sig. (2-tailed)	.521

a. Test distribution is Normal.  
Calculated from data.

### b. Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

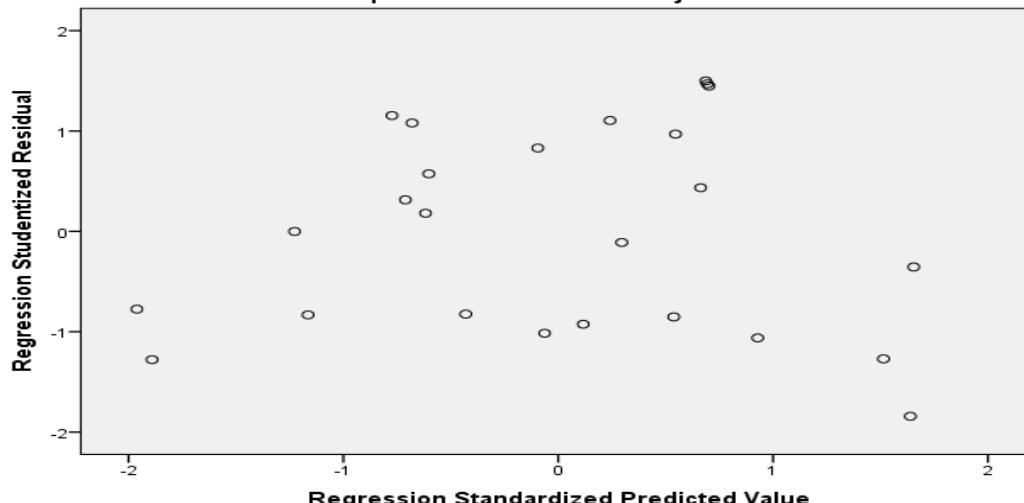
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.988	1.013
	Kepuasan Kerja	.988	1.013
	Komitmen Organisasi		

a. Dependent Variable: Kinerja

### c. Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	5.617	5.327	
Kepuasan Kerja	.291	.055	.627
Komitmen Organisasi	.614	.151	.484

a. Dependent Variable: Kinerja

### Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.617	5.327		1.054	.303		
1 Kepuasan Kerja	.291	.055	.627	5.290	.000	.988	1.013
Komitmen Organisasi	.614	.151	.484	4.079	.000	.988	1.013

a. Dependent Variable: Kinerja

#### b. Uji Simultan (F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2	205.566	25.026	.000 <sup>b</sup>
	Residual	22	8.214		
	Total	24			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

#### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	.833 <sup>a</sup>	.695	.667	2.866	1.367

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

b. Dependent Variable: Kinerja

### Frekuensi

#### a. Kinerja

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12.0	12.0	12.0
	4	44.0	44.0	56.0
	5	44.0	44.0	100.0
	Total	100.0	100.0	

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	4.0	4.0	4.0
4	11	44.0	44.0	48.0
5	13	52.0	52.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	16.0	16.0	16.0
4	11	44.0	44.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	20.0	20.0	20.0
4	9	36.0	36.0	56.0
5	11	44.0	44.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	20.0	20.0	20.0
4	6	24.0	24.0	44.0
5	14	56.0	56.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	12.0	12.0	12.0
4	11	44.0	44.0	56.0
5	11	44.0	44.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	9	36.0	36.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	9	36.0	36.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	9	36.0	36.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	7	28.0	28.0	52.0
5	12	48.0	48.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	5	20.0	20.0	44.0
5	14	56.0	56.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Y.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	16.0	16.0	16.0
4	7	28.0	28.0	44.0
5	14	56.0	56.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

### b. Kepuasan Kerja

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	20.0	20.0	20.0
4	6	24.0	24.0	44.0
5	14	56.0	56.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	7	28.0	28.0	52.0
5	12	48.0	48.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	4.0	4.0	4.0
3	5	20.0	20.0	24.0
4	7	28.0	28.0	52.0
5	12	48.0	48.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

### © Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	4.0	4.0	4.0
3	6	24.0	24.0	28.0
4	7	28.0	28.0	56.0
5	11	44.0	44.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	8	32.0	32.0	56.0
5	11	44.0	44.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	4.0	4.0	4.0
3	5	20.0	20.0	24.0
4	10	40.0	40.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	28.0	28.0	28.0
4	10	40.0	40.0	68.0
5	8	32.0	32.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	28.0	28.0	28.0
4	7	28.0	28.0	56.0
5	11	44.0	44.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	20.0	20.0	20.0
4	11	44.0	44.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

#### © State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau****X1.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	12	48.0	48.0	48.0
4	4	16.0	16.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	9	36.0	36.0	36.0
4	6	24.0	24.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	28.0	28.0	28.0
4	9	36.0	36.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	28.0	28.0	28.0
4	9	36.0	36.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X1.14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	10	40.0	40.0	40.0
4	6	24.0	24.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X1.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	4.0	4.0	4.0
3	5	20.0	20.0	24.0
4	10	40.0	40.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

X1.16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	24.0	24.0	24.0
4	10	40.0	40.0	64.0
5	9	36.0	36.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

X1.17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	16.0	16.0	16.0
4	11	44.0	44.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

X1.18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	4.0	4.0	4.0
3	8	32.0	32.0	36.0
4	6	24.0	24.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

X1.19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	10	40.0	40.0	40.0
4	5	20.0	20.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**c. Komitmen Organisasi**
**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	16.0	16.0	16.0
4	6	24.0	24.0	40.0
5	15	60.0	60.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	4.0	4.0	4.0
3	7	28.0	28.0	32.0
4	7	28.0	28.0	60.0
5	10	40.0	40.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	4.0	4.0	4.0
3	10	40.0	40.0	44.0
4	6	24.0	24.0	68.0
5	8	32.0	32.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	12.0	12.0	12.0
3	12	48.0	48.0	60.0
4	3	12.0	12.0	72.0
5	7	28.0	28.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**X2.5**

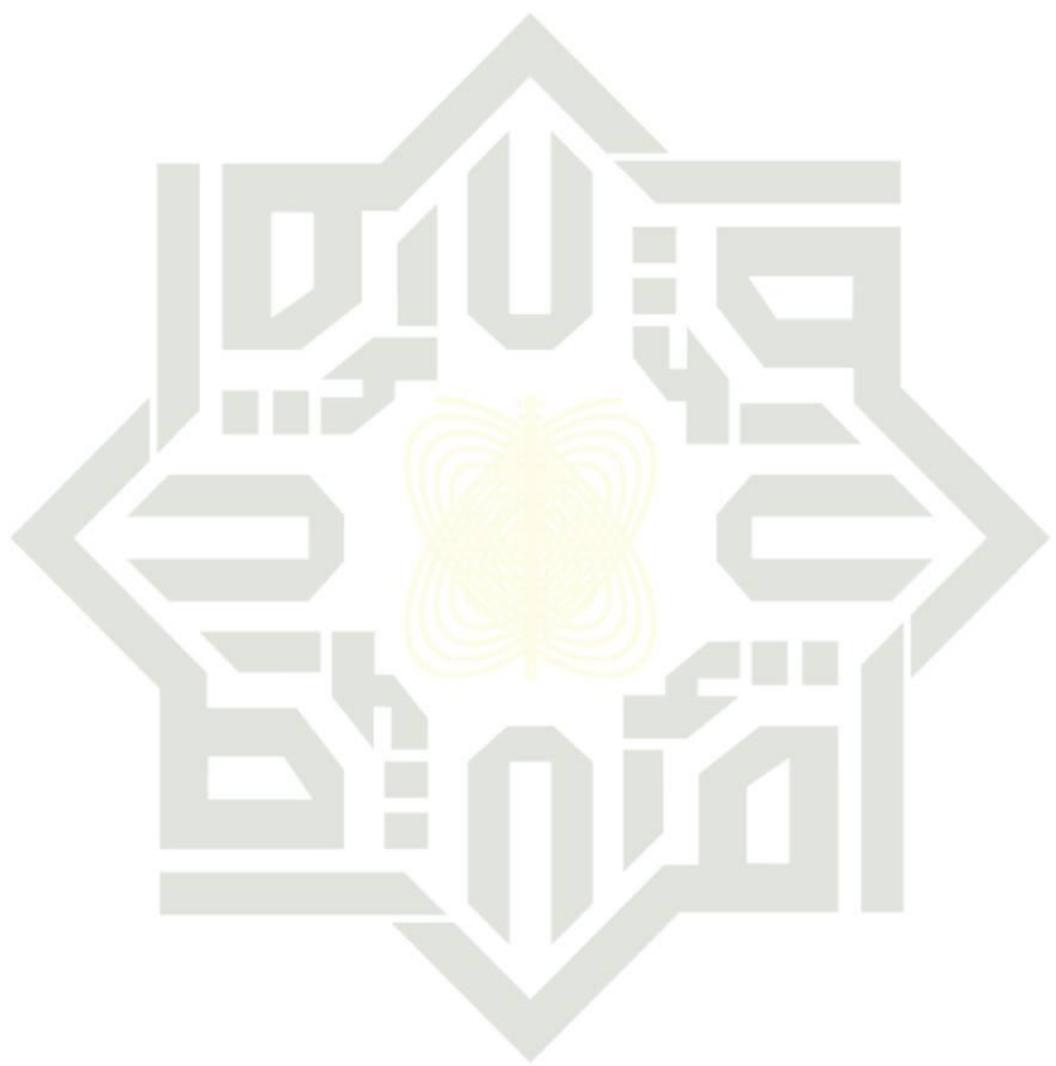
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	8.0	8.0	8.0
3	6	24.0	24.0	32.0
4	10	40.0	40.0	72.0
5	7	28.0	28.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	20.0	20.0	20.0
4	8	32.0	32.0	52.0
5	12	48.0	48.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	



UIN SUSKA RIAU



Isanah Maulina, Lahir pada tanggal 15 November 1995

didusun payarumbai 1. Kabupaten Indragirihulu Terlahir sebagai anak kandung dari Paimin dan Giyarni Bersekolah Di SDN 024 payarumbai 1 Kecamatan,Rengat Barat SMP Negeri

Tanah Datar dan SMK Negeri 1 Rengat. Kabupaten Indragirihulu Provinsi Riau.

Kemudian Masuk UIN SUSKA Riau dan Mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Mempunyai abang dan kakak serta keluarga besar yang selalu mendukung setiap langkah yang saya lakukan. Mempeunyai banyak cita – cita serta harapan yang semoga saja terwujud dan bersyukur kepada Allah SWT dilahirkan dalam agama yang mulia, Agama Islam

---- *Enthusiasm is the mother of effort and without it nothing great was ever achieved ( Ralph Waldo Emerson)*