

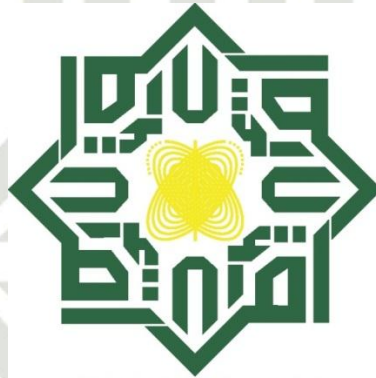


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

SKRIPSI

PENGARUH PENEMPATAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KURIR JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS CABANG KOTA PEKANBARU



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

**M. ARAFAT NIM :
11870111777**

UIN SUSKA RIAU

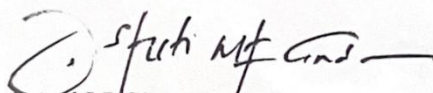
**PROGRAM S1 JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Arafat
 Nim : 11870111777
 Program Studi : S1 Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Semester : XIV (Empat Belas)
 Judul : Pengaruh Penempatan Kerja Dan Komitmen Organisasi
 Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kurir Jasa Ekspedisi J&T
 Express Cabang Kota Pekanbaru

Disetujui Oleh:

DOSEN PEMBIMBING


Astuti Mehlinda, SE., MM

NIP. 19720513 200701 2 018

Mengetahui

DEKAN

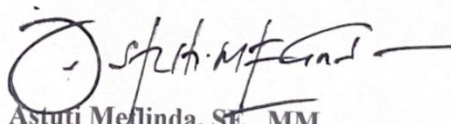
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. H. Mahyarni, SE., MM

NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

S1 Manajemen


Astuti Mehlinda, SE., MM

NIP. 19720513 200701 2 018



1. 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 : M. Arafat
 Nim : 11870111777
 Program Studi : S1 Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Pengaruh Penempatan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Kurir Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Kota Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 24 Juni 2025

TIM PENGUJI

Ketua
 Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

Sekretaris
 Meri Sandora, SE., MM
 NIP. 19790505 200710 2 001

Penguji 1
 Dr. Sabarno Dwirianto, SE., M.Si
 NIP. 19720315 200012 1 002

Penguji 2
 Qomariah Lahamid, SE., M.Si
 NIP. 19750704 200710 2 001



Hak C

1. Di:

a. f

b. f

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : Juni 2025

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. ARAFAT

NIM : 11870111777

Tempat/Tgl. Lahir : Pentalian, 19 Mei 2000

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Manajemen SI

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Pengaruh Penempatan Kerja dan Komitmen Organisasi

Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kurir Jasa Ekspedisi

J&T Express Cabang Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/~~(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



M. ARAFAT

11870111777



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.

ABSTRAK

**PENGARUH PENEMPATAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KURIR JASA EKSPEDISI
J&T EXPRESS CABANG KOTA PEKANBARU**

Oleh

M. ARAFAT
NIM : 11870111777

Dalam upaya peningkatan kinerja karyawan suatu organisasi haruslah memperhatikan penempatan kerja karyawan. Tetapi jika suatu perusahaan menempatkan orang yang tidak tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu maka dapat dipastikan juga hasil yang dicapai tidak akan baik dan tidak maksimal. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasional memberikan dampak positif bagi peningkatan prestasi kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru, baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda dan data di analisis dengan menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru. Hasil koefisien determinasi menunjukkan 58,9% kontribusi pengaruh variabel penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru sedangkan 41,1% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Penempatan Kerja, Komitmen Organisasi, 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.

ABSTRACT

THE EFFECT OF JOB PLACEMENT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE COURIER SERVICES DIVISION OF J&T EXPRESS BRANCH OF PEKANBARU CITY

By

**M. ARAFAT
 NIM: 11870111777**

In an effort to improve employee performance, an organization must pay attention to employee job placement. However, if a company places the wrong person to occupy a certain position, it is certain that the results achieved will not be good and not optimal. Another factor that affects employee performance is organizational commitment. Organizational commitment has a positive impact on improving employee work performance. This study was conducted at J&T Express, Pekanbaru City Branch. The purpose of this study was to determine the effect of job placement and organizational commitment on the performance of courier employees at J&T Express, Pekanbaru City Branch, both partially and simultaneously. The sampling method in this study used total sampling. The data used are primary and secondary data. The data analysis method in this study is quantitative using multiple linear regression tests and the data is analyzed using the SPSS version 20 program. The results of the study indicate that job placement and organizational commitment simultaneously and partially affect the performance of J&T Express employees in the Pekanbaru City Branch. The results of the determination coefficient show 58.9% contribution of the influence of job placement and organizational commitment variables on the performance of J&T Express employees in the Pekanbaru City Branch, while the remaining 41.1% is determined by other factors not observed in this study.

Keywords: Job Placement, Organizational Commitment, Performance



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan ungkapan syukur yang tidak ada habisnya kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, rahmat, nikmat dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penempatan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kurir Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Kota Pekanbaru”. Penelitian ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, semangat, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta terkhusus kedua Orang Tua tercinta, yang semasa hidup sampai sekarang selalu menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Ibu tersayang, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang dan selalu mengingatkan penulis agar menyelesaikan skripsi ini. Serta keluarga lainnya, yang selalu memberi support dan membantu sebisanya agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini ditengah kesibukannya. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

Ibu Prof. DR. HJ. Leny Novianti, MS, S.E, M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu



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.

Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Astuti Meflinda, SE, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Fakhurrozi, SE, MM. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Dosen pembimbing Proposal dan Skripsi dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran agar skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama ini.

6. Ibu Zulhaida, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik selama perkuliahan penulis dari awal semester hingga akhir semester

Bapak Ibu dan seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mendedikasikan waktu dan kesempatannya untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.

Terima kasih kepada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru atas kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.

Kepada seluruh teman-teman angkatan Manajemen 18, serta kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a, motivasi dan inspirasi serta dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.



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

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritikan yang membangun dari berbagai pihak.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 25 Juni 2025

Penulis,

M. Arafat
11870111777

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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Penempatan Kerja.....	10
2.1.1 Pengertian Penempatan Kerja	10
2.1.2. Kriteria dalam Penempatan Karyawan.....	12
2.1.3. Prosedur Penempatan Karyawan.....	13
2.1.4. Faktor-Faktor Dalam Melakukan Penempatan Kerja Karyawan.....	14
2.1.5. Indikator Penempatan Kerja.....	15
2.2. Komitmen Organisasi.....	17
2.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	17
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	19
2.2.3. Indikator Komitmen Organisasi	22
2.3. Kinerja.....	24
2.3.1. Pengertian kinerja.....	24
2.3.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja.....	27
2.3.3. Mengukur Kinerja Karyawan	29
2.3.4. Tujuan dan manfaat mengukur kinerja Karyawan	31
2.3.5. Indikator Kinerja	32
2.4. Pandangan Islam	32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.4.1	Pandangan Islam Tentang Penempatan Kerja.....	32
2.4.2	Pandangan Islam Tentang Komitmen Organisasi.....	34
2.4.3	Pandangan Islam Tentang Kinerja Karyawan	35
2.5	Pengaruh Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	36
2.6	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	38
2.7	Penelitian Terdahulu.....	39
2.8	Kerangka Pemikiran.....	40
2.9	Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Tempat, Waktu dan Objek Penelitian.....	42
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.3	Jenis dan Sumber Data	43
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.5	Teknik Analisis Data	44
3.5.1	Skala Pengukuran.....	44
3.5.2	Uji Instrumen Data	45
3.5.3	Pengujian Asumsi Klasik	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		50
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	50
4.2	Visi dan Misi	52
4.2.1	Visi	52
4.2.2	Misi	52
4.3	Struktur Organisasi.....	52
4.4	Jenis-jenis Produk Layanan.....	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
5.1	Identitas Responden.....	62
5.1.1	Tingkat Umur	62
5.1.2	Tingkat Pendidikan	63
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument	64
5.2.1	Uji Validitas	64
5.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	66



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5.3.1 Analisis Deskriptif Penempatan Kerja Karyawan	67
5.3.2 Pendidikan	68
5.3.3. Pengetahuan Kerja	71
5.3.3. Keterampilan Kerja	74
5.3.4. Pengalaman kerja	78
5.4. Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi	83
5.4.1 Komitmen Afektif	84
5.4.2 Komitmen Continuance	87
5.4.3 Komitmen Normatif	91
5.5. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja	97
5.5.1 Kualitas	98
5.5.2. Kuantitas Kerja	103
5.6. Pengaruh Penempatan kerja dan Komitmen organisasi Terhadap Kinerja Karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	108
5.6.1. Hasil Uji Asumsi Klasik	108
5.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda	112
5.6.3. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji – t)	113
5.6.4. Uji Simultan (Uji F)	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	116
7.1 Kesimpulan	116
7.2 Saran-saran	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

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 TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Karyawan Bagian Kurir J&T Express Cabang Kota Pekanbaru Pada Tahun 2024.....	2
Tabel 3. 1. Jumlah Populasi Dan Sampel J&T Express Cabang Kota Pekanbaru Pada Tahun 2024.....	43
Tabel 3. 2. Jawaban Responden	45
Tabel 5. 1. Tingkat Umur Responden Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	62
Tabel 5. 2. Tingkat Pendidikan Responden Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	63
Tabel 5. 3. Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian	65
Tabel 5. 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	67
Tabel 5. 5. Tanggapan responden mengenai pendidikan yang diisyaratkan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.....	69
Tabel 5. 6. Tanggapan responden mengenai pendidikan alternatif pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	70
Tabel 5. 7. Tanggapan responden mengenai memiliki pengetahuan yang luas pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	72
Tabel 5. 8. Tanggapan responden mengenai menguasai pekerjaan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	73
Tabel 5. 9. Tanggapan responden mengenai keterampilan mental pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	75
Tabel 5. 10. Tanggapan responden mengenai keterampilan fisik pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	76
Tabel 5. 11. Tanggapan responden mengenai keterampilan sosial pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	78
Tabel 5. 12. Tanggapan responden mengenai pekerjaan yang harus ditempatkan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.....	79
Tabel 5. 13. Tanggapan responden mengenai lamanya melakukan pekerjaan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	80



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.

Tabel 5. 14. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai penempatan kerja karyawan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru....	81
Tabel 5. 15. Tanggapan responden mengenai karyawan merasa ikut memiliki perusahaan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	84
Tabel 5. 16. Tanggapan responden mengenai terikat secara emosional dengan perusahaan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	85
Tabel 5. 17. Tanggapan responden mengenai karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.....	87
Tabel 5. 18. Tanggapan responden mengenai menaruh perhatian terhadap masa depan perusahaan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	88
Tabel 5. 19. Tanggapan responden mengenai mengenai karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	89
Tabel 5. 20. Tanggapan responden mengenai bekerja di perusahaan merupakan kebutuhan dan keinginan karyawan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	90
Tabel 5. 21. Tanggapan responden mengenai karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru....	92
Tabel 5. 22. Tanggapan responden mengenai karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerja pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	93
Tabel 5. 23. Tanggapan respondent tentang karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	94
Tabel 5. 24. Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator variabel komitmen organisasi pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	95
Tabel 5. 25. Tanggapan responden mengenai ketelitian dalam bekerja karyawan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	98
Tabel 5. 26. Tanggapan responden mengenai kecakapan dalam bekerja karyawan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	99
Tabel 5. 27. Tanggapan responden mengenai tanggung jawab dalam bekerja karyawan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	101



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.

Tabel 5. 28. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Dalam Bekerja Karyawan Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	102
Tabel 5. 29. Tanggapan Responden Mengenai Hasil Kerja Yang Berpengaruh Karyawan Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	103
Tabel 5. 30. Tanggapan Responden Mengenai Penyelesaian Pekerjaan Karyawan Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	105
Tabel 5. 31. Tanggapan Responden Mengenai Pencapaian Target Pekerjaan Karyawan Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	106
Tabel 5. 32. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru	107
Tabel 5. 33. Hasil Uji Multikohnieritas	110
Tabel 5. 34. Hasil Uji Autokorelasi	110
Tabel 5. 35. Hasil Perhitungan Regresi Berganda	112
Tabel 5. 36. Hasil Perhitungan Uji t.....	113
Tabel 5. 37. Hasil Perhitungan Uji F.....	114
Tabel 5. 38. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	115

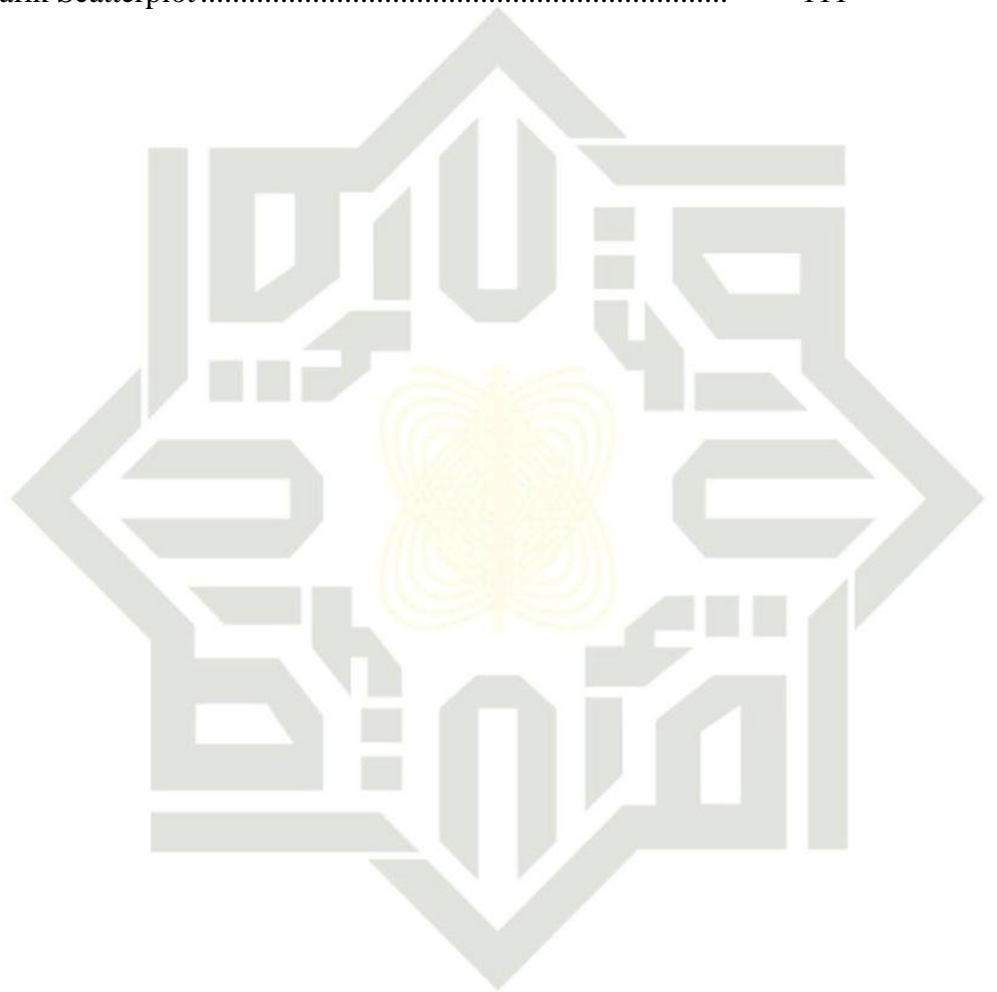


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 GAMBAR

Gambar 4. 1. Struktur Organisasi J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru	54
Gambar 5. 1. Grafik Histogram	109
Gambar 5. 2. Grafik Scatterplot	111



UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam pengembangan kualitas perusahaan ada berbagai macam faktor yang mempengaruhi. Salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Setiap manusia pasti memiliki kualitas dan kapasitas yang berbeda oleh karna itu seperti yang kita lihat adanya penempatan – penempatan posisi karyawan pada perusahaan yang berbeda beda sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, sumber daya manusia diperusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan kerja perusahaan, sehingga usaha yang dikembangkan dapan mencapai kemajuan.

Sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu investasi yang paling penting bagi suatu organisasi adalah sumber daya manusia, utamanya dari segi pendekatan kualitas. Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi agar tetap diakui keberadaannya dan berkembang dengan baik. Dengan adanya perencanaan sumber daya manusia, perusahaan mampu memahami kebutuhan dan keinginan tenaga kerja. Kemudian perusahaan berusaha menenuhinya dan menciptakan semangat dan kegairahan kerja.

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki satu tujuan. Untuk dapat

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 Dilindungi Undang-Undang

melwujudkan tujuan tersebut perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang selalu berperan aktif dan dominan dalam melakukan setiap kegiatan organisasi. Tujuan perusahaan tidak akan terwujud tanpa adanya peran aktif dari karyawan yang bekerja memberikan tenaga, bakat, kreatifitas dan usaha mereka kepada perusahaan meskipun alat-alat penunjang pekerjaan karyawan begitu canggih. Tetapi suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan perilaku sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan, arti pentingnya sumber daya manusia terletak pada kemampuannya untuk bereaksi secara sukarela dan secara positif terhadap sasaran-sasaran pelaksanaan pekerjaan serta kesempatan yang diperoleh untuk mencapai kepuasan dari hasil pekerjaannya, sehingga dapat memberikan kontribusi dan prestasi kerja yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

J&T Express Cabang Kota Pekanbaru adalah salah satu jasa angkutan yang mempunyai sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman dibidangnya. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, dengan harga yang bersaing dan pengiriman tepat waktu, dan barang titipan yang di amanahkan kepada J&T Express sampai di tujuan dalam keadaan baik dan utuh. Pada penelitian ini khusus meneliti karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru, berikut jumlahnya :

Tabel 1. 1. Jumlah Karyawan Bagian Kurir J&T Express Cabang Kota Pekanbaru Pada Tahun 2024

No	Bagian	Jumlah karyawan (orang)
1	Kurir Antar Barang Besar	26
2	Kurir	48
3	Kurir Dokumen	18
	Jumlah	92

Sumber : J&T Express Cabang Kota Pekanbaru, 2024

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 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.

Pada penelitian ini fokus pada bagian kurir terdapat tiga macam kurir, yaitu kurir antar barang besar yang bertugas hanya mengantar paket yang besar yang pengangkutannya menggunakan mobil box, kurir yang bertugas mengantar paket dalam kota dengan ukuran paket tidak terlalu besar dan kurir dokumen yang bertugas hanya mengantar dokumen-dokumen penting saja. Setiap paket yang dikirim via perusahaan J&T Express akan diberikan *service door to door* kepada konsumen, ini adalah komitmen perusahaan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh J&T Express

Dalam perusahaan, sumber daya manusia (SDM) adalah unsur terpenting karena menjadi roda yang menjalankan bisnis perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya dapat memberikan hal-hal positif demi tercapainya tujuan bersama yang pada akhirnya memberikan dampak baik bagi kinerja perusahaan. Aktivitas bisnis yang dilakukan perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh SDM yang mempunyai kinerja yang optimal.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dinilai dari indikator baik secara kualitas, kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam periode tertentu. Berbagai pendapat di atas dapat menggambarkan bahwa kinerja karyawan dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan karyawan yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar terus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

memperhatikan kinerja mereka maka dapat dilihat dari jumlah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang pada perusahaan ini, Pada tahun 2022 jumlah konsumen J&T Express Cabang Kota Pekanbaru sebanyak 38.133 orang kemudian pada tahun 2023 mengalami penurunan konsumen ini di karenakan banyaknya perusahaan jasa pengiriman barang lainnya untuk di setiap wilayah dengan jumlah konsumen 29.704 orang, tetapi data yang di peroleh pada tahun 2024 mengalami peningkatan penambahan jumlah konsumen berjumlah 33.246 orang ini penambahan konsumen yang sangat besar pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru di bandingkan tahun sebelumnya.

Berdasarkan data internal J&T Express ini terdapat rata-rata 750 pengiriman per hari dengan sekitar 650 konsumen aktif. Hal ini menunjukkan tingginya kebutuhan pelayanan yang cepat dan akurat, sehingga penempatan kerja kurir yang tepat sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Dalam upaya peningkatan kinerja karyawan suatu organisasi haruslah memperhatikan penempatan kerja karyawan. Penempatan kerja adalah proses pemberian tugas dan pekerjaan kepada karyawan yang lulus seleksi untuk dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan, serta mampu bertanggung jawabkan segala resiko dan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi atas tugas dan pekerjaan, wewenang, serta tanggung jawabnya..

Dari hasil prasurvey penulis diketahui belakangan ini kinerja karyawan pada J&T Express ada kecenderungan mengalami penurunan. Hal ini berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari data target pencapaian karyawan, data absensi karyawan dan data komplain konsumen. Wawancara dilakukan dengan terpisah atau tidak

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.

bersamaan.

Dalam upaya peningkatan kinerja karyawan suatu organisasi haruslah memperhatikan penempatan kerja karyawan. Penempatan kerja adalah proses pemberian tugas dan pekerjaan kepada karyawan yang lulus seleksi untuk dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan, serta mampu mempertanggung jawabkan segala resiko dan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi atas tugas dan pekerjaan, wewenang, serta tanggung jawabnya.

Penempatan kerja merupakan salah satu faktor penting yang tidak boleh diabaikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dewasa ini kebanyakan perusahaan melakukan pengadaan karyawan melalui sistem kedekatan dan juga melalui sistem sogokan. Artinya pihak perusahaan tidak memperhatikan betul latar belakang dari tingkat pendidikan, pengalaman, kesehatan fisik dan mental, status perkawinan, dan usia dari calon karyawan itu sendiri. Jika perusahaan menempatkan karyawan pada tempat yang bukan keahliannya maka kinerja karyawan tidak maksimal sehingga tujuan perusahaan tidak efektif dan efisien. Kinerja dan Penempatan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Jika penempatan kerja karyawan sesuai dengan keahliannya maka kinerja akan maksimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Fenomena terkait penempatan kerja adalah adanya karyawan yang mendapatkan promosi jabatan karena karyawan tersebut memiliki kinerja yang bagus pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru mengakibatkan perlu dilakukan perekrutan dan seleksi karyawan baru ataupun melakukan promosi dan transfer pada karyawan lama yang selanjutnya harus ditempatkan pada posisi yang tepat

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.

dan sesuai dengan pengetahuan, kemampuan dan ketrampilannya. Berdasarkan uraian diatas, maka diperoleh gambaran tentang perlunya penempatan kerja yang memfokuskan pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru. Tetapi jika suatu perusahaan menempatkan orang yang tidak tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu maka dapat dipastikan juga hasil yang dicapai tidak akan baik dan tidak maksimal.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah variabel yang berpengaruh dan mempengaruhi prestasi kerja (*job performance*). Komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan pengaruh antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Namun demikian sifat dari kondisi psikologis untuk tiap bentuk komitmen sangat berbeda. Komitmen organisasional memberikan dampak positif bagi peningkatan prestasi kerja karyawan. Komitmen organisasi terdiri dari *komitmen afektif, komitmen kontinuitas* dan *komitmen normative*.

Dari hasil prasurvei penulis ketahui bahwa komitmen yang terbentuk pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru secara umum cenderung kepada komitmen kontinuitas, yaitu komitmen yang timbul karena adanya kekhawatiran terhadap kehilangan manfaat yang diperoleh dari organisasi. Dari komitmen yang telah disepakati bersama antara pihak perusahaan dengan karyawan, ada sebagian karyawan merasa pekerjaan yang diberikan atau dibebankan kepadanya tidak sesuai dengan kesepakatan diawal kerja, misalnya penetapan jam kerja tidak sesuai dengan realisasinya, yang mana pada nyatanya jam kerja 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 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.



lebih dari waktu yang ditetapkan karena target pencapaian pengantaran paket sementara untuk penambahan insentif tidak diberikan dari penambahan jam kerja tersebut. Jika hal ini terus berlanjut tentu karyawan akan merasa jenuh dalam bekerja dan berdampak pada kinerjanya yang akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai sumber daya manusia khususnya masalah penempatan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan dengan mengambil judul : **“Pengaruh Penempatan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kurir Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Kota Pekanbaru”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yaitu :

- a. Bagaimana pengaruh penempatan kerja terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.
- b. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.
- c. Bagaimana pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui pengaruh penempatan kerja terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja

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 mengumunkan 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 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.

karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini berguna untuk :

1. Bagi peneliti diharapkan untuk dapat meningkatkan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama menyangkut permasalahan penempatan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.
2. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan atau dijadikan penelitian selanjutnya tentang pentingnya penempatan kerja dan komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Bagi pihak akademis diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besarnya penulisan ini akan dibagi kedalam enam bab, masing-masing akan dirinci dalam sub bab berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

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.

Pada bab ini akan diuraikan tentang teori variabel penempatan kerja, komitmen organisasi dan kinerja, hipotesis serta variabel penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan serta kegiatan perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kemudian pada bab ini akan dibahas analisis data tentang identitas responden, hasil tanggapan responden tentang pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru serta analisis pengaruh variabel tersebut.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan hasil analisa kesimpulan yang ditarik dalam bentuk kesimpulan dan sekaligus memberikan saran sebagai masukan kepada perusahaan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penempatan Kerja

2.1.1. Pengertian Penempatan Kerja

Langkah awal dalam menghasilkan sumber daya manusia yang terampil dan andal adalah perlu adanya suatu perencanaan dalam menentukan karyawan yang akan mengisi pekerjaan yang ada dalam perusahaan yang bersangkutan. Keberhasilan dalam pengadaan tenaga kerja terletak pada ketepatan dalam penempatan karyawan, baik penempatan karyawan baru maupun karyawan lama pada posisi jabatan baru.

Proses penempatan merupakan suatu proses yang sangat menentukan dalam mendapatkan karyawan yang kompeten yang dibutuhkan perusahaan, karena penempatan yang tepat dalam jabatan yang tepat akan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Sedarmayanti (2010:120) menyatakan bahwa penempatan adalah pengalokasian atau penugasan kembali karyawan pada pekerjaan atau jabatan baru. Sedangkan menurut Tohardi (2002:220), Penempatan adalah suatu proses mengetahui karakter atau syarat-syarat yang diperlukan untuk mengerjakan suatu pekerjaan (tugas) selanjutnya menjadi orang (Pekerja/pegawai) yang cocok dengan pekerjaan yang ada.

Penempatan karyawan menurut Hasibuan (2001:71) merupakan salah satu kunci untuk memperoleh prestasi kerja yang optimal setiap karyawan, baik kreativitas dan prakarsanya akan berkembang. Sedangkan Gomes (2003:117)



menyatakan bahwa penempatan karyawan merupakan salah satu fungsi terpenting dalam manajemen sumber daya manusia, tepat tidaknya seseorang ditempatkan pada suatu posisi tertentu tergantung pada fungsi penempatan ini. Jika fungsi ini tidak dilaksanakan dengan baik maka dengan sendirinya akan berakibat fatal terhadap pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Fathoni (2006:137), Prinsip Pokok dalam penempatan pegawai adalah menempatkan orang yang tepat pada tempatnya yang tepat. Menurut Suwatno (2005:162), penempatan kerja adalah suatu proses pemberian tugas dan pekerjaan kepada tenaga kerja yang lulus seleksi untuk dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan, serta mampu mempertanggungjawabkan segala risiko dan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi atas tugas dan pekerjaan, wewenang, serta tanggung jawab.

Menurut Hariandja (2005:156) Penempatan merupakan proses penugasan/pengisian jabatan atau penugasan kembali karyawan pada tugas/jabatan baru atau jabatan yang berbeda. Sedangkan menurut Mathis & Jackson (2006:262) menyatakan bahwa “Penempatan adalah menempatkan posisi seseorang ke posisipekerjaan yang tepat, seberapa baik seorang pegawai cocok dengan pekerjaannya akan mempengaruhi jumlah dan kualitas pekerjaan

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa penempatan karyawan merupakan salah satu usaha untuk menyalurkan kemampuan karyawan sebaik- baiknya dengan jalan menempatkan karyawan pada posisi atau jabatan yang paling sesuai untuk memperoleh prestasi kerja yang optimal. Dengan demikian yang menjadi pokok perhatian utama dalam penempatan 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 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 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.

adalah hal-hal yang terdapat dalam diri manusia yang digunakan sebagai dasar dalam menugaskan seseorang pada suatu bidang pekerjaan.

2.1.2. Kriteria dalam Penempatan Karyawan

Menurut Hasibuan dalam Tohardi (2002 : 221), terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi dalam penempatan karyawan antara lain.

a. *Job Specification* (Spesifikasi Pekerjaan)

Menjelaskan spesifikasi pekerjaan adalah uraian persyaratan kualitas minimum orang yang bisa diterima agar dapat menjalankan suatu jabatan dengan baik dan kompeten. Pada umumnya spesifikasi pekerjaan memuat ringkasan pekerjaan yang jelas dan kualitas defenitif yang dibutuhkan dari pemangku jabatan.

b. *Job Description* (Uraian Pekerjaan)

Uraian pekerjaan adalah informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan Uraian pekerjaan (*Job Description*) akan memberikan ketegasan dan standar tugas yang harus di capai oleh seorang pejabat yang akan menjabat jabatan tersebut. Job Description menjadi dasar untuk menetapkan spesifikasi pekerjaan dan evaluasi pekerjaan bagi pejabat yang menjabat jabatan tersebut.

Skill

Meliputi kemampuan, keterampilan, pendidikan, dan pengalaman yang dimiliki seorang pekerja.

Environment



Terdiri dari lingkungan tempat bekerja, seperti kenyamanan tempat kerja, hubungan dengan rekan kerja, maupun hubungan dengan atasan.

Penempatan juga tidak hanya dikhususkan bagi pegawai juga dengan

adanya :

1. Promosi

Promosi adalah jika seorang karyawan atau pegawai dipindahkan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain yang tanggung jawabnya lebih besar, tingkatan hierarki, jabatan lebih tinggi dan penghasilannya lebih besar pula.

2. Mutasi

Dalam penempatan pegawai dimana secara prinsip sama dengan alih tugas, hanya pada hal ini secara fisik , lokasi tempat kerja berbeda dengan yang semula.

3. Demosi

Penempatan pegawai karena berbagai pertimbangan, mengalami penurunan pangkat atau jabatan dan penghasilan serta tanggung jawab yang semakin kecil.

2.1.3. Prosedur Penempatan Karyawan

Menurut Sastrohadiwiryono dalam Suwatno (2003 : 130), Prosedur penempatan karyawan merupakan suatu urutan kronologis untuk menempatkan tenaga kerja yang tepat pada posisi yang tepat pula. Prosedur penempatan para karyawan yang diambil merupakan output pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajer personalia, baik yang telah diambil berdasarkan pertimbangan rasional maupun objektif ilmiah, prosedur penempatan pegawai berkaitan erat

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 Dilindungi Undang-Undang

dan sistem dan proses yang digunakan. Berkaitan dengan sistem penempatan, harus terdapat maksud dan tujuan dalam merencanakan sistem penempatan karyawan. Untuk mengetahui prosedur penempatan karyawan harus memenuhi persyaratan :

- a. Harus ada wewenang untuk menempatkan personalia yang datang dari daftar personalia yang di kembangkan melalui analisis tenaga kerja.
- b. Harus mempunyai standar yang digunakan untuk membandingkan calon pekerjaan.
- c. Harus mempunyai pelamar pekerjaan yang akan diseleksi untuk ditempatkan.

Apabila terjadi salah penempatan (*missplacement*) maka perlu diadakan suatu program penyesuaian kembali (*redjustment*) karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan keahlian yang dimiliki, yaitu dengan melakukan :

1. Menempatkan kembali (*replacement*) pada posisi yang lebih sesuai.
2. Menugaskan kembali (*reassignment*) dengan tugas-tugas yang sesuai dengan bakat dan kemampuan.

2.1.4. Faktor-Faktor Dalam Melakukan Penempatan Kerja Karyawan

Menurut Wahyudi yang dikutip Suwatno (2003:129) dalam melakukan penempatan karyawan hendaknya mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Pendidikan

Pendidikan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, pendidikan minimum yang disyaratkan meliputi:

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 Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Pendidikan yang disyaratkan
- b. Pendidikan alternatif

2. Pengetahuan Kerja

Pengetahuan yang yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dengan wajar yaitu pengetahuan kerja ini sebelum ditempatkan dan yang baru diperoleh pada waktu karyawan tersebut bekerja dalam pekerjaan tersebut.

3. Keahlian/Keterampilan Kerja

Kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus diperoleh dalam praktek, keterampilan kerja ini dapat dikelompokkan menjadi

3 (tiga) kategori yaitu:

- a. Keterampilan mental, seperti menganalisa data, membuat keputusan dan lain-lain
- b. Keterampilan fisik, seperti membetulkan listrik, mekanik dan lain-lain.
- c. Keterampilan sosial, seperti mempengaruhi orang lain, menawarkan barang atau jasa dan lain-lain.

4. Pengalaman Kerja

Pengalaman seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan tertentu.

Pengalamankerja dapat menjadi bahan pertimbangan untuk:

- a. Pekerjaan yang harus ditempatkan
- b. Lamanya melakukan pekerjaan

2.1. Indikator Penempatan Kerja

Menurut Suwatno (2010:129), dalam melakukan penempatan karyawan hendaknya mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

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 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.

1. Pendidikan

Pendidikan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, pendidikan minimum yang disyaratkan meliputi:

- a. Pendidikan yang disyaratkan
- b. Pendidikan alternatif

2. Pengetahuan kerja

Pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dengan wajar yaitu pengetahuan kerja ini sebelum ditempatkan dan yang baru diperoleh pada waktu karyawan tersebut bekerja dalam pekerjaan tersebut.

3. Keterampilan kerja

Kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus diperoleh dalam praktek, keterampilan kerja ini dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga)

kategori yaitu:

- a. Keterampilan mental, seperti menganalisa data, membuat keputusan dan lain- lain.
- b. Keterampilan fisik, seperti membetulkan listrik, mekanik dan lain lain.
- c. Keterampilan sosial, seperti mempengaruhi orang lain, menawarkan barang atau jasa dan lain-lain.

4. Pengalaman kerja

Pengalaman seorang pegawai untuk melakukan pekerjaan tertentu.

Pengalaman kerja dapat menjadi bahan pertimbangan untuk :



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.

- a. Pekerjaan yang harus ditempatkan
- b. Lamanya melakukan pekerjaan

2.2.2.2.1. Komitmen Organisasi

2.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi yang tinggi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, karena dengan terciptanya komitmen yang tinggi akan mempengaruhi iklim kerja yang profesional. Berbicara mengenai komitmen organisasi tidak bias dilepaskan dari sebuah istilah loyalitas yang sering mengikuti kata komitmen, pemahaman demikian membuat istilah loyalitas dan komitmen mengandung makna yang confuse. Loyalitas disini secara sempit diartikan sebagai berapa lama karyawan bekerja dalam perusahaan atau sejauh mana mereka tunduk pada perintah atasan tanpa melihat kualitas kontribusi terhadap perusahaan. Muncul suatu fenomena di Indonesia seseorang agar dinilai loyal para karyawan akan tunduk pada atasan walaupun bukan dalam konteks hubungan kerja (Alwi, 2014:93).

Menurut Dessler (2015:67) Komitmen organisasi didefinisikan sebagai kekuatan identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi. Komitmen yang tinggi dicirikan dengan tiga hal, yaitu : kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen nampak dalam tiga bentuk sikap yang terpisah tapi saling berhubungan erat pertama identifikasi dengan misi organisasi, kedua keterlibatan secara psikologis dengan tugas-tugas organisasi dan yang terakhir loyalitas serta



keterikatan dengan organisasi.

Luthans (2015:249) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah : Sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Komitmen organisasional (*organizational commitment*), didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen norganisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. (Robbins, 2018:87).

Menurut Wibowo (2016:431) komitmen organisasional adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Sopiah (2018:155) komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi.

Pengertian lain tentang komitmen organisasi oleh Alwi (2014:96) dijelaskan bahwa komitmen diartikan sebagai sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya-upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan perusahaan. Lebih lanjut dijelaskan komitmen adalah bentuk loyalitas yang

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.



lebih konkrit yang dapat dilihat dari sejauh mana karyawan mencurahkan perhatian, gagasan, dan tanggung jawabnya dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Komitmen Organisasi mencakup pengertian adanya suatu hubungan timbal balik antara individu dengan organisasi kerja. Individu mengikatkan dirinya dengan organisasi tempatnya bekerja sebagai balasan atas gaji dan imbalan lain yang diterimanya dari organisasi kerja yang bersangkutan, komitmen organisasi yang timbul bukan sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu mengabdikan darma baktinya demi keberhasilan organisasi yang bersangkutan. Komitmen Organisasi dapat didefinisikan melalui dua pendekatan, yaitu :

1. *Behavioral Commitment* adalah memandang komitmen organisasi sebagai perilaku bahwa karyawan memiliki komitmen organisasi bila karyawan memutuskan untuk terikat dengan organisasi.
2. *Attitudinal Commitment* memandang komitmen organisasi sebagai sikap. Karyawan mengadakan identifikasi dengan tujuan dan nilai-nilai suatu organisasi kerja dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi guna memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang komitmen organisasi dapat disimpulkan bahwa komitmen adalah sikap karyawan untuk tetap terlibat secara utuh di suatu organisasi dan memiliki keterikatan yang tinggi dalam pencapaian misi, visi dan nilai-nilai yang ada di organisasi.

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Faktor komitmen dalam organisasi menjadi satu hal yang dipandang

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 Dilindungi Undang-Undang

penting karena karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan memiliki sikap yang profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah disepakati dalam sebuah organisasi. Komitmen yang kuat terhadap organisasi dalam wujud misi, visi dan tujuan perusahaan dapat diciptakan dengan bantuan memberikan penjelasan segala sesuatu yang telah ditargetkan oleh organisasi yang meliputi produk, hubungan nasabah dengan perusahaan dan pendidikan bagi karyawan.

Menurut Alwi (2014:98) komitmen adalah suatu bentuk loyalitas yang lebih konkrit yang dapat dilihat dari sejauh mana karyawan mencurahkan perhatian, gagasan dan tanggung jawabnya dalam upaya perusahaan mencapai tujuan. Menurut Alwi (2014:99) hasil penelitian yang dilakukan terhadap 165 responden dari berbagai perusahaan di Indonesia menunjukkan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kejujuran dalam pekerjaan, perhatian dan kepedulian terhadap karyawan dan kepercayaan terhadap karyawan.

Tinggi rendahnya komitmen organisasi menurut Dessler (2016:68) dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut :

1. nilai-nilai kemanusiaan ; dasar utama membangun komitmen karyawan adalah kesungguhan dari perusahaan untuk memprioritaskan nilai-nilai kemanusiaan. Perusahaan berasumsi bahwa karyawan merupakan aset penting sehingga kesejahteraan karyawan penting untuk diperhatikan.
2. komunikasi dua arah yang komprehensif ; komitmen dibangun atas dasar kepercayaan untuk menghasilkan suatu bentuk rasa saling percaya diperlukan komunikasi dua arah.

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 Dilindungi Undang-Undang

3. Rasa kebersamaan dan keakraban ; faktor ini menciptakan rasa senasib sepenanggungan yang pada tahap selanjutnya memberi kontribusi pada komitmen karyawan terhadap perusahaan.
4. visi dan misi organisasi ; adanya visi dan misi yang jelas pada sebuah organisasi akan memudahkan setiap karyawan dalam bekerja pada akhirnya dalam setiap aktivitas kerjanya karyawan senantiasa bekerja berdasarkan apa yang menjadi tujuan organisasi.
5. nilai sebagai dasar perekrutan ; aspek ini penting untuk mengetahui kualitas dan nilai-nilai personal karena dapat menjadi petunjuk kesesuaian antara nilai- nilai personal dengan nilai-nilai organisasi.

Robbins (2018:48) mengemukakan ciri-ciri individu dengan komitmen organisasi yang tinggi dengan ditunjukkan tingginya tingkat loyalitas dan dedikasi karyawan terhadap organisasinya. Karyawan akan melakukan segala cara agar organisasi mampu mencapai kesuksesan. Komitmen seseorang dikatakan tinggi atau rendah juga dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu :

1. Faktor personal, pada kategori ini hal-hal yang berkaitan dengan kondisi individu sangat mempengaruhi tingkat komitmen individu. Karyawan yang bekerja lebih lama dan tua tingkat komitmennya lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang belum lama bekerja dan usianya masih muda. Jenis kelamin juga mempengaruhi komitmen seseorang terhadap organisasi, karyawan perempuan cenderung lebih komit terhadap organisasi dibandingkan dengan karyawan laki-laki. Pendidikan karyawan yang lebih rendah komitmennya lebih tinggi dari karyawan yang berpendidikan tinggi.

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 Dilindungi Undang-Undang

2. Karakteristik peran, komitmen karyawan pada kategori ini lebih tinggi tingkat komitmennya pada karyawan yang jobnya diperkaya, rendah tingkat ambiguitasnya maupun konflik yang kemungkinan timbul.
3. Karakteristik struktur, komitmen karyawan akan tinggi pada karyawan yang berada dalam organisasi yang desentralis dimana organisasi lebih melibatkan karyawan dalam setiap pengambilan keputusan.
4. Pengalaman kerja, pengalaman kerja yang menyenangkan seperti sikap positif antara kelompok kerja akan menimbulkan komitmen yang tinggi pada karyawan.

Menurut Steers (dalam Dessler 2016:90), komitmen organisasi dapat dilihat dari 3 faktor, yaitu:

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi,
2. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi,
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kenaggitaan organisasi

Melihat beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dapat disimpulkan beberapa hal yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu nilai-nilai yang tercermin dalam budaya organisasi yang merupakan landasan utama dalam membangun komitmen karyawan dimana perusahaan memiliki asumsi bahwa karyawan merupakan aset utama untuk mengembangkan perusahaan.

2.2.3. Indikator Komitmen Organisasi

Meyer ,Allen, dan Smith dalam Spector (1998) dalam Sopiah, (2018:157) mengemukakan bahwa ada tiga komponen komitmen organisasional, yaitu:

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 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.

1. Komitmen efektif (*Affectif Commitment*) terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.

2. Komitmen kontinuitas (*continuance comitment*) muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.

3. Komitmen normatif (*normative commitment*) timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan

Tampaknya, ada suatu hubungan positif antara komitmen organisasional dan pproduktifitas kerja, tetapi hubungan tersebut sangat sederhana. Sepetri halnya ketrlibatan pekerjaan, bukti penelitian menunjukkan hubungan –negatif antara komitmen organisasional dengan ketidakhadiran maupun perputaran karyawan. Pada umumnya, tampak bahwa komitmen efektif memiliki hubungan yang lebih erat dengan hasil-hasil organisasional seperti kinerja dan perputaran karyawan dibandingkan dengan dua dimensi komitmen lain. Satu penelitian menemukan bahwa komitmen efektif adalah pemerediksi berbagai hasil (persepsi karakteristik tugas,kepuasan karier,niat untuk pergi) dalam 72 persen kasus,dibandingkan dengan hanya 36 persen untuk komitmen normatif dan 7 persen untuk komitmen beerkelanjutan. Hasil-hasil yang lemah untuk komitmen beerkelanjutan adalah masuk akal karena hal ini sbenarnya bukan merupakan sebuah komitmen yang kuat. Dibandingkan kesetiaan (komitmen efektif) atau



keajiban (komitmen normatif) untuk seorang pemberi kerja, sebuah komitmen berkelanjutan mendeskripsikan seorang karyawan yang ”Terikat” dengan seorang pemberi kerja hanya karena tidak ada hal lain yang lebih baik (Robbins, 2018:89).

2.3. Kinerja

2.3.1. Pengertian kinerja

Semakin berkembangnya organisasi maka semakin banyak pula melibatkan tenaga kerja dalam usaha menunjang kelancaran jalannya organisasi disamping memperhatikan faktor-faktor produksi lainnya. Jika kita berbicara mengenai produk/jasa yang di hasilkan oleh suatu organisasi maka hal tersebut tidak akan terlepas dari permasalahan kinerja.

Pengertian kinerja menurut Siagian (1999:166) adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job description*nya.

Kinerja merupakan cara yang digunakan untuk menunjukan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggungjawab dan wewenangnya.

Pengertian kinerja menurut Manullang (1998:132) adalah Suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing.

Kinerja menurut Mangkunegara (2000:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan

ugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Kemudian menurut Hasibuan (2001:34) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Dan menurut Kartono (2001:32) pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan.

Jadi dapat disimpulkan kinerja adalah tingkat terhadap para karyawan dalam mencapai persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja adalah proses yang mengukur kinerja personalia / penilaian kinerja pada umumnya menyangkut baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dalam pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi personalia, atau disebut juga review kinerja, evaluasi kinerja, atau ranting personalia.

Menurut Sinungan dalam Yuniarsih & Suwatno (2009:161) kinerja merupakan prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi.

Menurut Irawan (2011:11) bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat kongkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan yaitu tujuan organisasi, tujuan unit dan tujuan karyawan, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja unit dan 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 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 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.

Bernardin dan Russel dalam Ruky (2002:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record outcomes produced on a specified job function or activity during time period”*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil – hasil yang diperoleh dari fungsi – fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Menurut kartini (2002) pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing – masing karyawan.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Kinerja menurut Bernadin dalam Indrastuti (2011:106) adalah catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan tertentu akan kegiatan selama periode waktu tertentu.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan ukuran bagaimana seorang karyawan dapat melaksanakan fungsinya dan menjalankan tanggungjawab sesuai dengan job description masing – masing karyawan. Dengan demikian kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh individu maupun kelompok pada umumnya penilaian kinerja menyangkut aspek kualitatif dan kuantitatif. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi personalia, atau disebut juga rewiw kinerja, evaluasi kinerja, atau rating personalia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.3.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2006:13) faktor – faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang merumuskan bahwa :

Human Performance = Ability x Motivation

Motivation = Attitude x Situation

Ability = Knowledge x Skill

1. Faktor Kemampuan (*Ability*).

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*Knowledge x Skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

motivasi diartikan suatu sifat (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Menurut Handoko (1998:98) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

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 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.

adalah:

1. Keterampilan atau Pengalaman

Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah, jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang sudah berpendidikan agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka perlu adanya keterpaduan antara keterampilan dengan pengalaman kerja. Orang atau tenaga kerja yang muda dan baru mulai mengikuti karir, biasanya bekerja agak kurang kurang pengalaman, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja diluar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan.

2. Faktor Pendidikan

Perusahaan perindustrian biasanya direkrut dari orang yang kurrang mempunyai pendidikan yang tinggi, perusahaan hanya membutuhkan kesehatan fisik yang kuat untuk bekerja. Dengan adanya pendidikan yang kurang dari pekerja akan menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

3. Umur

Umur seorang tenaga kerja agaknya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari produktivitas, akan tetapi hal ini tidak selalu begitu. Tetapi pengajaran karir seseorang selalu diimbangi dengan jumlah umur, dimana semakin bertambah lama orang itu bekerja, maka produktivitas orang tersebut akan meningkat.

4. Sarana Penunjang

Tingkat kemampuan pimpinan untuk menumbuhkan motivasi kerjasama

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

yang baik antara para pekerja serta mengadakan pembagian kerja yang jelas antara semua karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas. Selain itu dengan penerapan sarana teknologi yang cukup canggih, hal ini akan menyebabkan tugas atau kerja dari karyawan tersebut kurang.

Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja

Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja. Dorongan moril tersebut dapat berupa memberikan semangat dan kegiatan kegairahan kerja para pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematic yang harus mendapat perhatian yang serius.

6. Faktor Motivasi

Faktor motivasi adalah suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus.

2.3.3. Mengukur Kinerja Karyawan

Menurut Bangun (2012:233) dalam mengukur kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Yaitu:

1. Jumlah Pekerjaan, dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang standar pekerjaan.
2. Kualitas Pekerjaan, setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang sudah ditentukan oleh perusahaan.
3. Ketepatan Waktu, setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda,



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.

untuk jenis pekerjaan tertentu harus di selesaikan tepat waktu karena pada suatu bagian tertentu apabila tidak selesai tepat waktu maka menghambat pekerjaan pada bagian lain.

4. Kehadiran, suatu pekerjaan tertentu menuntut
5. Kemampuan Kerjasama.

Menurut Mathis dan Jacson dalam Ismail (2005:95) penilaian kinerja karyawan juga bisa didasarkan atas kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dengan indikator:

- a. Kuantitas hasil kerja
- b. Kualitas hasil kerja
- c. Ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara (2001:67) dalam Ismail (2014) obyektifitas penilaian juga diperlukan agar penilaian menjadi adil, pengukuran kinerja dapat dilakukan melalui:

- 1) Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yaitu kesanggupan karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- 2) Penyelesaian pekerjaan melebihi target yaitu apabila karyawan menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang ditentukan oleh organisasi.
- 3) Bekerja tanpa kesalahan yaitu tidak melakukan kesalahan terhadap pekerjaan merupakan tuntutan bagi setiap karyawan.

Secara teorikal berbagai metode dan teknik mempunyai sasaran yang sama, yaitu menilai prestasi kerja para karyawan secara obyektif untuk suatu kurun waktu tertentu dimasa lalu yang hasilnya bermanfaat bagi organisasi atau



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.

perusahaan, seperti untuk kepentingan mutasi karyawan maupun bagi karyawan yang bersangkutan sendiri dalam rangka pelatihan kerjanya.

2.3.4. Tujuan dan manfaat mengukur kinerja Karyawan

Menurut Natoatmodjo (2003:141) Tujuan dan manfaat dari penerapan manajemen kinerja adalah:

1. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun kelompok.
2. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan lebih tepat guna.
3. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
4. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kinerja dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan.
5. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja karyawan dengan tingkat gaji, atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
6. Memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.

Menurut Bangun (2012:232-233) bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain:

- a) Evaluasi antar individu dalam organisasi, penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat

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.

member manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

- b) Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi, penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan.
- c) Pemeliharaan sistem, tujuan pemeliharaan akan member beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.
- d) Dokumentasi, penilaian kinerja akan member manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa akan datang.

2.3.5. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013 : 67), indikator kinerja terdiri dari :

1. Kualitas
Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan hasil kerja.
2. Kuantitas
Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.

2.4. Pandangan Islam

2.4.1. Pandangan Islam Tentang Penempatan Kerja

Islam memandang penempatan kerja sangat erat kaitannya dengan prinsip



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

keadilan, amanah, kompetensi, dan tanggung jawab. Dalam Islam, seseorang yang ditempatkan pada suatu posisi atau pekerjaan harus memenuhi kriteria kemampuan (kompetensi) dan amanah (kepercayaan), serta dilakukan secara adil dan tidak diskriminatif. spesialis terhadap ilmu syariah namun tidak memahami ilmu ekonomi. Dalam Islam, orang yang diberikan tugas atau pekerjaan haruslah orang yang mampu dan dapat dipercaya, berdasarkan dalil Al-Qur'an surah AL-Qashash ayat 26:

قَالَتْ اِحْدِهْمَا يَابْتَ اسْتَاْجِرْهُ اِنَّ خَيْرَ مَن اسْتَاْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْاَمِيْنُ ٢٦

Artinya: “Salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku, pekerjakanlah dia. Sesungguhnya sebaik-baik orang yang engkau pekerjakan adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.”

Ayat ini merupakan bagian dari kisah Nabi Musa ‘alaihis salam yang menolong dua wanita memberi minum ternak mereka. Setelah melihat keberanian dan sikap baik Musa, salah satu wanita itu menyarankan kepada ayahnya agar mempekerjakannya. Ia berkata bahwa Musa adalah orang yang kuat (al-qawiiyyu) dan amanah (al-amīn). Menurut Ibnu Katsir, dua sifat ini kekuatan dan amanah adalah dua kriteria pokok dalam memilih pekerja atau menempatkan seseorang pada jabatan tertentu.

Ayat ini memberikan dasar yang kuat bahwa penempatan kerja tidak boleh sembarangan. Hal ini sejalan dengan tujuan organisasi dalam meningkatkan kinerja, karena seseorang yang ditempatkan sesuai potensi dan karakteristiknya akan bekerja lebih optimal dan bertanggung jawab. Sesuai dengan hadist Nabi Muhammad SAW:

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 Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: (إِذَا ضَيِّعْتَ الْأَمَانَةَ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ). قَالَ: كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: (إِذَا أَسْنَدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ)

Artinya: “dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu Beliau mengatakan: Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, (Apabila amanah disia-siakan, maka tunggulah hari kiamat), Abu Hurairah bertanya: Bagaimana bentuk menyia-nyiakan amanah, wahai Rasulullah? Rasulullah bersabda, (Apabila urusan diserahkan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah hari kiamat.).”(HR. Bukhari,)

Hadis ini menegaskan bahwa penempatan seseorang dalam suatu jabatan atau pekerjaan tanpa kompetensi adalah tindakan yang dapat membawa kerusakan dalam sistem sosial dan keorganisasian.

2.4.2. Pandangan Islam Tentang Komitmen Organisasi

Dalam Islam, komitmen (iltizam) merupakan sikap konsisten dan tanggung jawab dalam menepati janji, perjanjian, dan amanah yang telah disepakati. Komitmen tidak hanya dinilai dari aspek profesional, tetapi juga merupakan bagian dari akhlak dan keimanan. Komitmen dalam organisasi mencerminkan tanggung jawab terhadap pekerjaan kesetiaan terhadap aturan dan tujuan organisasi dan kepedulian terhadap kemajuan bersama. Sesuai dengan Al-Qur'an surah Al-Maidah Ayat 1:

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.

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.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلَى الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”

Ayat ini menegaskan bahwa setiap janji dan perjanjian, termasuk kontrak kerja dan aturan organisasi, wajib ditepati sebagai wujud keimanan. Islam memandang komitmen organisasi sebagai bagian dari etika kerja Islami, yang berlandaskan pada amanah, kejujuran, dan tanggung jawab. Komitmen terhadap pekerjaan dan organisasi bukan hanya bentuk profesionalisme, tapi juga ibadah yang bernilai di sisi Allah.

2.4.3. Pandangan Islam Tentang Kinerja Karyawan

Kinerja (performance) tidak hanya dinilai dari hasil pekerjaan secara lahiriah, tetapi juga dari niat, proses, dan akhlak kerja seseorang. Islam mengajarkan bahwa setiap amal perbuatan manusia termasuk kerja akan dinilai oleh Allah SWT, bukan hanya oleh manusia. Kinerja dalam Islam disebut juga sebagai amal (perbuatan) yang akan mendapat balasan sesuai niat dan pelaksanaannya.. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah At-Taubah Ayat 105:

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.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

Ayat ini menegaskan bahwa segala bentuk pekerjaan manusia diperhatikan oleh Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang beriman. Dengan demikian, kinerja seorang karyawan yang dilakukan secara profesional, bertanggung jawab, dan penuh keikhlasan merupakan bentuk ibadah yang bernilai.

Selain itu, Rasulullah ﷺ juga bersabda yang artinya:

Dengan demikian, Islam memandang bahwa kinerja bukan hanya soal memenuhi target kerja, tetapi juga mencakup akhlak, motivasi, dan kesungguhan dalam menjalankan peran. Kinerja yang baik dalam pandangan Islam mencerminkan integritas seorang muslim dalam kehidupan profesional maupun spiritual.

4.5. Pengaruh Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Banyak perusahaan yang tidak menyadari betapa berharganya sumber daya manusia untuk kelangsungan hidup perusahaan. Banyaknya mogok kerja yang terjadi akhir-akhir ini dan produktivitas menurun yang merupakan fenomena dari banyaknya masalah pengelolaan sumber daya manusia yang kurang

perhatian. Ada dua aset utama yang harus dimiliki perusahaan yaitu sumber daya alam dan sumber daya manusia. Dua aset tersebut, sumber daya manusia yang lebih penting karena bagaimanapun melimpahnya sumber daya alam tanpa adanya kemampuan sumber daya manusia untuk mengelolanya maka tidak akan berkembang dengan baik.

Penempatan merupakan salah satu aspek yang paling penting baik bagi karyawan maupun bagi perusahaan. Penempatan merupakan suatu proses yang sangat menentukan dalam mendapatkan karyawan yang kompeten yang dibutuhkan perusahaan, karena penempatan yang tepat dalam posisi jabatan yang tepat akan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Hasibuan (2011:64), hal tersebut sesuai dengan prinsip *“The right man in the right place and the right man behind the right job”* atau “Penempatan orang-orang yang tepat pada tempat yang tepat dan penempatan orang yang tepat untuk jabatan yang tepat”. Menurut Hariandja (2009:156), “Penempatan merupakan proses penugasan atau pengisian jabatan atau penugasan kembali karyawan pada tugas yang baru atau pun jabatan yang berbeda”.

Penugasan tersebut untuk karyawan yang baru direkrut maupun karyawan lama melalui promosi, transfer, dan demosi (penurunan jabatan). Bernardin dan Russel (1993:111), mengatakan ada kriteria yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan penempatan kerja yaitu kesesuaian pengetahuan, kesesuaian kemampuan dan kesesuaian keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan.

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.



2.6. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasinya merupakan suatu modal dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi organisasi. Komitmen karyawan yang diberikan kepada organisasi juga diperlukan untuk menyelesaikan masalah-masalah internal organisasi. Komitmen yang kuat memungkinkan setiap karyawan untuk berusaha menghadapi tantangan dan tekanan yang ada. Serta membantu dalam proses peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Komitmen organisasi yang kuat di dalam individu akan menyebabkan individu bekerja keras untuk berusaha mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berusaha melakukan yang terbaik bagi organisasinya. Karyawan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan akan merasa ikut memiliki perusahaan tempat mereka bekerja, sehingga akan timbul rasa ingin bekerja keras dan menghasilkan kinerja yang optimal dalam membantu pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam penelitian Satria (2015) mengatakan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi akan merasa senang dalam melakukan pekerjaan. Hasthina (2017) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja 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 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.

2.7. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Alicia A. Parera (2024)	Pengaruh Penempatan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan PT. Royal Coconut	Dari hasil pengujian secara statistik, ditemukan bahwa penempatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, penempatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Tri Restyaningsih (2024)	Pengaruh Penempatan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Undip Maju	Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1). Penempatan kerja terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 2). Komitmen organisasi terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 3). Kompensasi terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3.	Janjang Heru Wahana (2023)	Penempatan Kerja dan Komitmen Organisasi Sebagai Unsur Penentu Peningkatan Kinerja Pegawai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari seluruh variabel, dibuktikan dengan: Pengaruh variabel penempatan kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

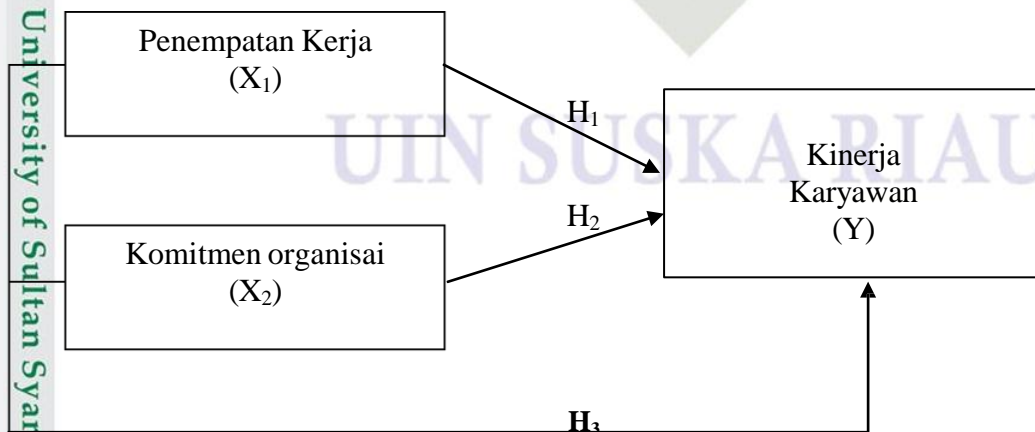
4.	Abdul Muin Hamzah (2023)	Pengaruh Penempatan Kerja Dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Penempatan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara; (2) Penempatan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan; (3) Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
5.	Siti Maimunah (2020)	Pengaruh Penempatan Kerja Dan Komitmen Afektif Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Jurnal Online, 2025

2.8. Kerangka Pemikiran

Adapun gambaran kerangka penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



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.

Sumber: Sudarmanto (2016)

Dari gambar 2.1 dapat diketahui bahwa penempatan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

2.9. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : diduga penempatan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

H2 : diduga pengaruh komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

H3 : diduga pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

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 dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Tempat, Waktu dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di J&T Express Cabang Kota Pekanbaru. Beralamat di Jl. Tuanku Tambusai, Labuh Baru Tim., Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28124.

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Juni 2025.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengaruh komitmen organisasi kerja dan Penempatan Kerja terhadap kinerja karyawan bagian kurir.

3.2.Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2016:173-174) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian kurir J&T Express Cabang Kota Pekanbaru sebanyak 92 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik yaitu sampel yang menggambarkan keadaan populasi atau mencerminkan populasi secara maksimal tetapi walaupun diwakili sampel bukan merupakan duplikat dari populasi (Sugiyono, 2018:70). Berikut adalah jumlah populasi dan sampel khususnya karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru :

Tabel 3. 1. Jumlah Populasi Dan Sampel J&T Express Cabang Kota Pekanbaru Pada Tahun 2024

Bagian	Jumlah karyawan (orang)
Kurir Antar Barang Besar	26
Kurir	48
Kurir Dokumen	18
Jumlah	92

Sumber : J&T Express Cabang Kota Pekanbaru, 2025

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data ini terdiri dari :

Data primer, yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari responden yang terdiri dari identitas responden dan juga hasil tanggapan responden tentang pengaruh Penempatan Kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

2. Data sekunder, yaitu data-data yang penulis peroleh dari buku-buku, laporan- laporan dan lain sebagainya yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini, antaranya profil J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang terkait dalam pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

2. Angket, yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan dan selanjutnya menyebarkannya kepada responden dalam penelitian ini.



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.

Adapun angket yang disusun disesuaikan dengan indikator penelitian yaitu tentang pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru. Dokumentasi, yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Untuk pendekatan penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, seperti yang dikemukakan (Sugiyono 2017:8) bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk mengaju hipotensis yang telah ditetapkan. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1. Skala Pengukuran

Untuk mengumpulkan segala informasi yang diperlukan dalam membuktikan hipotetis maka penulis melakukan penyebaran angket penelitian yang nantinya data kualitatif dikonversikan menjadi data kuantitatif. Dalam perhitungan sering digunakan skala ordinal yang pengukurannya sebagai berikut (Ridwan, 2012:13)



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.

- a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- b. Skor 4 untuk jawaban setuju
- c. Skor 3 untuk jawaban kurang setuju
- d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

Selanjutnya adalah untuk menentukan kriteria tanggapan yang didapatkan dari keseluruhan variabel adalah dengan menggunakan perhitungan rentang skala (Irianto, 2009:22) sebagai berikut:

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak bilangan}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,08$$

Untuk menentukan ranking jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2. Jawaban Responden

No	Kategori	Nilai
1	Sangat Baik	4,21 – 5,00
2	Baik	3,41 – 4,20
3	Kurang Baik	2,61 – 3,40
4	Tidak Baik	1,81 – 2,60
5	Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,80

Sumber: Irianto, 2014:22

3.5.2. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Pengujian validitas setiap instrumen pertanyaan yang digunakan dalam analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Mansyur (2012:58) menyatakan bahwasanya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dalam analisis item, teknik korelasi dalam menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik pengambilan data yang banyak digunakan. Untuk menentukan validitas butir-butir pernyataan dilakukan dengan cara membandingkan koefisien korelasi dengan nilai kritisnya pada $\alpha = 0,05$ dengan kriteria penguji (Sujarweni dan Endrayanto, 2012:117) sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butiran pernyataan dikatakan valid dan hipotesis diterima.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka butiran pernyataan dikatakan tidak valid dan hipotesis ditolak.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (*instrument*). Suatu *instrument* dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reliabilitas test atau *instrument* yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Jika terdapat perubahan dalam hasil akhir test atau *instrument* maka perubahan tersebut dianggap tidak berarti. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach Alpha*. Jika *Cronbach Alpha* $> 0,60$ konstruk pernyataan dimensi variabel adalah reliabel (Sujarweni dan Endrayanto, 2012:119).

3.5.3. Pengujian Asumsi Klasik

Dalam penggunaan regresi terdapat beberapa asumsi dasar yang dapat menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik dari model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa. Penyimpangan terhadap asumsi-

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.



asumsi dasar tersebut dalam regresi akan menimbulkan beberapa penyimpangan, ada 4 penyimpangan dasar yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, ada dua cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

2. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortliogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai Tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .

3. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas. Untuk menentukan heterokedastisitas dapat menggunakan grafik scatterplot, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, bila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.
- 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 Dilindungi Undang-Undang

4. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara lebih dari satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif.

Persamaan yang digunakan dalam pengujian adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y : Kinerja

X₁ : Penempatan Kerja

X₂ : Komitmen organisasi

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

5. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Ghozali, 2012:84). Dalam pengujian hipotesis untuk model regresi, derajat bebas ditentukan dengan rumus $Df = n - k$, dimana n = banyak observasi (sampel) sedangkan k = banyaknya variabel (variabel bebas dan terikat).

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis alternatifnya (H_1) adalah suatu variabel tersebut merupakan penjelas

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 Dilindungi Undang-Undang

yang signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan dengan menggunakan uji statistik t adalah sebagai berikut:

- a. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti hipotesis diterima maka dinyatakan variabel x berpengaruh terhadap variabel y
- b. jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti hipotesis tidak diterima maka dinyatakan variabel x tidak berpengaruh terhadap variabel y

6. Uji F

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Imam Gozhali, 2012:56).

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. (Ghozali, 2012:83)

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 LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman, PT. J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya demi terwujudnya suatu integritas dan kualitas yang memuaskan.

Dengan dukungan dari para karyawan yang berpengalaman dan armada transportasi serta cabang dan agen yang tersebar di kota-kota di Indonesia yang ada di propinsi Sumatra, Jawa, dan Bali serta kabupatenkabupatennya, membuat J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru semakin yakin dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan DOOR TO DOOR dengan motto kami LEBIH CEPAT LEBIH AMAN. Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru pun memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memilih jalur makanan yang akan mereka pilih untuk transportasi yang digunakan dalam pengiriman paket mereka, yaitu dengan 3(tiga) pilihan armada transportasi:

1. Armada transportasi darat
2. Armada transpotasi laut
3. Armada transportasi udara

J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru sendiri memiliki beberapa armada transportasi darat diantaranya sebagai berikut:

1. 15 unit armada fuso 220 PS



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. 100 unit armada colt diesel
3. 50 unit armada L300 Box
4. 100 unit armada garnd max dan apv
5. 50 unit armada sepeda motor

Awalnya J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru merupakan sebuah CV yang didirikan pada tahun 2000 oleh Bapak Arizal Aziz bergerak di bidang angkutan umum. Kemudian pada tahun 2007 berdirilah J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru. Pada tahun 2008 mulailah dibuka cabang Jambi dan Palembang yang kemudian merambah ke daerah Bandung dan Jakarta. Saat ini cabang Jakarta merupakan cabang utama di seluruh Indonesia dengan pendapatan yang paling besar, namun kantor pusat J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru berada di Pekanbaru.

Pada tahun 2007 perusahaan hanya memiliki 1 unit mobil box yang digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan. Seiring dengan semakin maju dan berkembangnya permintaan pengiriman barang, maka sejak tahun 2009 hingga sekarang perusahaan terus melakukan penambahan armada hingga mencapai 100 unit kendaraan. Selain itu perusahaan juga memiliki 4 unit mobil ambulance gratis di 4 kota besar. Dan hingga saat ini J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru telah beroperasi keseluruh nusantara hingga ke Bali, Kalimantan, Sulawesi, Maluku dan Papua baik melalui jalur darat, laut dan udara.

Sebagai wujud rasa terima kasih perusahaan pada karyawan yang memiliki jiwa loyalitas yang tinggi kepada perusahaan, maka perusahaan telah memberikan

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 Dilindungi Undang-Undang

30 menit rumah gratis kepada para karyawannya. Selain penanaman jiwa loyalitas, perusahaan juga menjunjung tinggi 7 budi utama J&T Exspress Marpoyan Damai

Cabang Pekanbaru yaitu:

1. Jujur
2. Bertanggung jawab
3. Profesional dan visioner
4. Disiplin
5. Kerjasama yang baik
6. Pelayanan yang prima
7. Kerja keras

4.2. Visi dan Misi

4.2.1. Visi

Menjadi perusahaan jasa kiriman terbesar dan terdepan di Indonesia.

4.2.2. Misi

1. Memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pengiriman ANTAR JEMPUT ALAMAT “DOOR TO DOOR”
2. Mengedepankan kepuasan pelanggan “LEBIH CEPAT LEBIH AMAN”

4.3. Struktur Organisasi

Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung pada jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan

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 Dilindungi Undang-Undang

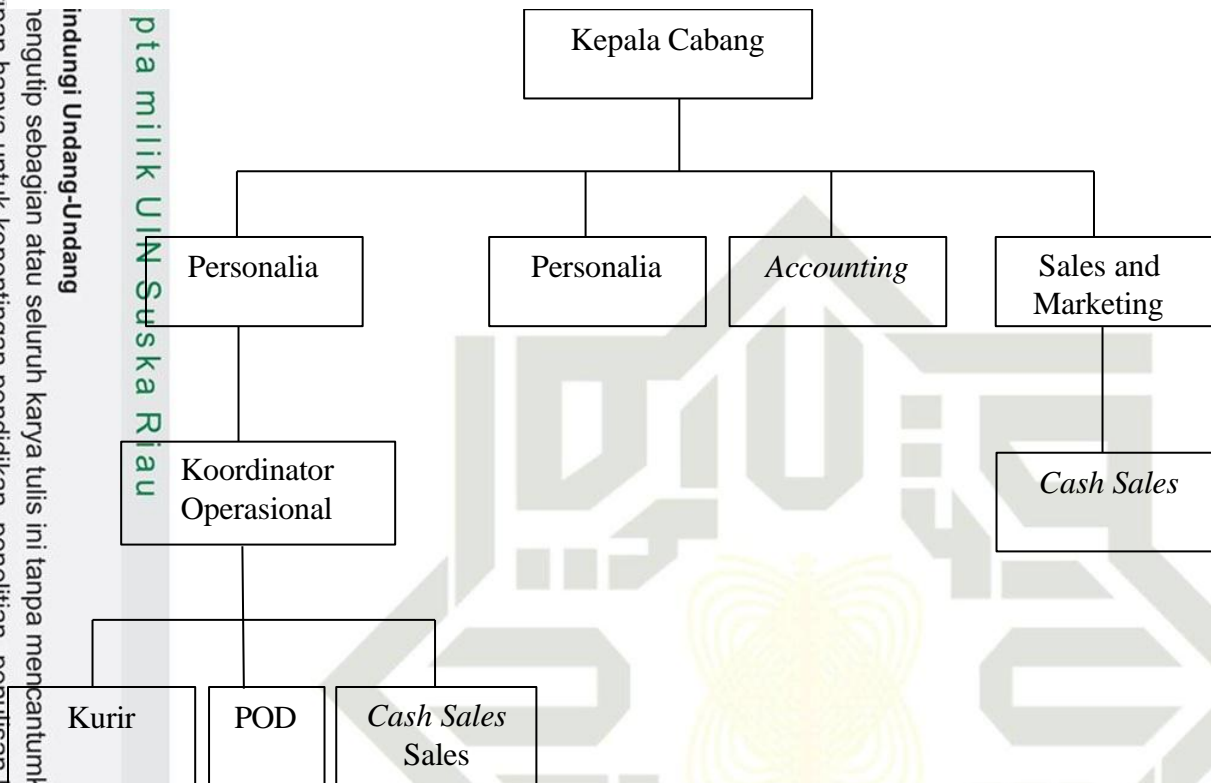
untuk memperoleh *profit* atau keuntungan. Sekalipun tidak semua perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun *profit* adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dimanapun. Jika tujuan dari perusahaan atau organisasi bisnis adalah sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk meraih profit dalam kegiatan bisnisnya. Sehingga mereka berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama didalam organisasi tersebut.

Biasanya dalam pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*Organizational Design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan struktur organisasi (*Structure Organizational*).

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang memiliki organisasi serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Struktur organisasi yang penulis maksud dalam penulisan skripsi ini adalah struktur atau bagan organisasi yang menggambarkan garis kerja sama antara individu-individu yang tergabung didalam organisasi J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru. Berikut ini dapat kita lihat bentuk struktur organisasi J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru sebagai berikut:

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.

Gambar 4. 1. Struktur Organisasi J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru



Sumber : J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa, wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing bagian adalah sebagai berikut ini :

a. Kepala Cabang

Kepala cabang bertanggung jawab sepenuhnya atas berjalanya aktivitas perusahaan baik tanggung jawab kedalam maupun keluar perusahaan. Tugas dan wewenang di tanggung jawabkan kedalam sebagai berikut:

- 1) Merencanakan system bekerja yang secara terpadu dan terarah
- 2) Mengorganisasikan kerja secara keseluruhan
- 3) Memberikan pengarahan pada bawahan
- 4) Mengawasi dan mengevaluasi jalanya kerja pada perusahaan

Hak ()
1. Di ()
2. Di ()
3. Di ()
4. Di ()
5. Di ()
6. Di ()
7. Di ()
8. Di ()
9. Di ()
10. Di ()
11. Di ()
12. Di ()
13. Di ()
14. Di ()
15. Di ()
16. Di ()
17. Di ()
18. Di ()
19. Di ()
20. Di ()
21. Di ()
22. Di ()
23. Di ()
24. Di ()
25. Di ()
26. Di ()
27. Di ()
28. Di ()
29. Di ()
30. Di ()
31. Di ()
32. Di ()
33. Di ()
34. Di ()
35. Di ()
36. Di ()
37. Di ()
38. Di ()
39. Di ()
40. Di ()
41. Di ()
42. Di ()
43. Di ()
44. Di ()
45. Di ()
46. Di ()
47. Di ()
48. Di ()
49. Di ()
50. Di ()
51. Di ()
52. Di ()
53. Di ()
54. Di ()
55. Di ()
56. Di ()
57. Di ()
58. Di ()
59. Di ()
60. Di ()
61. Di ()
62. Di ()
63. Di ()
64. Di ()
65. Di ()
66. Di ()
67. Di ()
68. Di ()
69. Di ()
70. Di ()
71. Di ()
72. Di ()
73. Di ()
74. Di ()
75. Di ()
76. Di ()
77. Di ()
78. Di ()
79. Di ()
80. Di ()
81. Di ()
82. Di ()
83. Di ()
84. Di ()
85. Di ()
86. Di ()
87. Di ()
88. Di ()
89. Di ()
90. Di ()
91. Di ()
92. Di ()
93. Di ()
94. Di ()
95. Di ()
96. Di ()
97. Di ()
98. Di ()
99. Di ()
100. Di ()



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
b. Bagian *Sales dan Marketing*

Tugas dan bagian *sales dan marketing* adalah mengadakan penjualan dan juga melakukan pemasaran. Bagian ini digunakan untuk mendapatkan pelanggan baru dan menjalin hubungan dengan pelanggan lama. Bagian ini sangat penting karena menjadi wajah dari perusahaan.

c. Bagian Operasional

Tugas-tugas yang harus dilakukan oleh bagian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab sepenuhnya pada saat berjalanya aktivitas/ operasional kerja dan semua bagian perusahaan.
- 2) Berwenang untuk memeriksa hasil kerja yang ada pada tiap-tiap bagian perusahaan

d. Bagian *Accounting*

Pada bagian ini memiliki beberapa tugas, yang diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat catatan harian dan buku kas
- 2) Membuat laporan keuangan
- 3) Menerima dan mengarsipkan bukti-bukti penerimaan
- 4) Bertanggung jawab terhadap uang perusahaan termasuk dana cadangan perusahaan di bank dengan atas nama perusahaan

e. Bagian Personalia

Tugas-tugas pada bagian ini, meliputi :

- 1) Mengurusi perekrutan karyawan atas ijin direktur
- 2) Mengurusi mengenai data karyawan

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 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

- 3) Memberikan gaji bagi karyawan
- 4) Mengurusi karyawan yang mengajukan pinjaman uang

f. Koordinator Operasional

Tugas dan wewenang dari koordinator operasional adalah melakukan koordinasi yang berkaitan dengan operasional perusahaan guna melancarkan kegiatan distribusi jasa. Mengatur dan menyusun kegiatan yang berhubungan dengan distribusi jasa.

g. Bagian *Cash Sales*

Tugas bagian *cash sales* adalah melakukan penjualan secara langsung/tunai dan sekaligus menjadi *costumer service* yang melayani dari para pelanggan.

h. Bagian POD (*Proof of Delivery*)

Tugas dari bagian ini adalah mencatat kegiatan pengiriman barang, membuat laporan barang yang tidak terantar, barang yang *miss route*, barang rusak dan barang hilang, serta menginformasikan barang-barang tersebut ke J&T Express Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru lain.

i. Bagian Kurir

Tugas pada bagian ini adalah melakukan pengiriman barang yang dikirim dan memastikan barang telah diterima, serta melaporkan pada bagian POD tentang barang yang telah dikirimkan saja.

4.4 Jenis-jenis Produk Layanan

Dalam rangka memberikan yang terbaik untuk konsumennya, maka perusahaan menyediakan beberapa layanan diantaranya sebagai berikut ini:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Jasa layanan kurir intra kota (*Intra City*)

Adalah layanan penjemputan dan pengiriman barang yang diberikan kepada pelanggan yang ruang lingkupnya hanya dalam satu kota. Jenis layanan yang diberikan antara lain:

1. *Regular* (Pengantaran dalam waktu 2-5 hari) kecuali hari minggu dan libur.
2. *Urgent* (Pengantaran 1 hari)
3. *Top Urgent* (Pengantaran dalam hari yang sama)

b. Layanan kurir dalam negeri (*Domestic Courier*)

Adalah layanan penjemputan dan pengiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup seluruh wilayah Indonesia, dengan jenis layanan yang diberikan antara lain:

1. *Special Service* (SS)

Adalah layanan pengiriman dengan waktu penyampaian pada hari yang sama atau paling lambat keesokan harinya pada pukul 10.00 waktu setempat. Layanan ini berlaku untuk tujuan yang mempunyai penerbangan langsung, untuk jenis kiriman ini berlaku *cut off time* yang disesuaikan dengan jadwal penerbangan.

2. Yakin Esok Sampai (YES)

Adalah layanan kiriman yang melayani pengiriman ke berbagai wilayah yang ada di Indonesia dan apabila kiriman pada keesokan harinya tidak sampai ke tempat tujuan, dimana terdapat kesalahan/kelalaian pada pihak J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru maka konsumen dibebaskan biaya

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 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

pengiriman (biaya pengiriman di kembalikan kepada konsumen). Waktu penyampaian keesokan harinya hingga pukul 24.00 waktu setempat. Untuk pengiriman dengan layanan ini melayani pengantaran pada hari minggu dan libur.

3. *Express Regular (REG)*

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 1 hari kerja untuk tujuan (*destination*) kota yang dapat dilayani dengan penerbangan langsung (*direct flight*), layanan jenis ini tidak melayani pengantaran pada hari minggu dan libur.

4. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Merupakan jenis layanan kiriman dengan harga yang sangat ekonomis dengan estimasi waktu penyampaian 3-5 hari kerja atau lebih tergantung dari tujuannya dan tidak melayani pengantaran hari minggu dan hari libur.

5. *Diplomat Service*

Adalah jenis layanan dengan penekanan utama pada factor pengamanan kiriman, karena proses pengirimannya dilakukan dengan *Hand Carry* atau diantar sendiri dengan kurir khusus yang menumpang pesawat bersamaan dengan paket yang dikirim.

c. Layanan kurir Internasional (*International Courier*)

Adalah layanan pengiriman dan kiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan meliputi wilayah berbagai negara tujuan di seluruh dunia. J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru mengirimkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji.



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.

J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman hingga tujuan akhir. Semua kiriman dimonitor setiap saat melalui program situs J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru oleh para tim secara profesional.

d. Layanan kargo laut dan udara (*Sea and Air Cargo Service*)

Adalah layanan pengiriman kargo yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup ke seluruh wilayah yang ada di Indonesia dan berbagai Negara yang ada di dunia dengan menggunakan sarana ekspedisi laut dan udara.

e. Logistik dan Distribusi (*Logistic and Distribution*)

Adalah jenis layanan yang terintegrasi antara pergudangan (*warehouse*), pencatatan (*inventory*), sekaligus untuk pengantaran (*distribution*). Dengan lebih dari 50 kantor cabang dan lebih dari 150 depot pengantaran di berbagai kota yang ada di Indonesia, serta J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru dapat melayani secara cepat dan tepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim yang profesional J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru juga dapat melayani konsumen dengan fleksibel sesuai dengan kebutuhan konsumen

f. Layanan perpindahan dan angkutan darat (*Moving and Trucking*)

Merupakan jenis layanan perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi rumah, kantor, pabrik, atau galeri dan memindahkan ke lokasi baru serta membuka pengepakan dimana sebelumnya J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru mengadakan kunjungan untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai dengan



tujuan yang diminta.

g. Jasa layanan kepabeanan (*Customs Clearance*)

Adalah jenis layanan yang diberikan kepada konsumen guna mengantisipasi dan menghindari keterlambatan dalam proses pengurusan kepabeanan sehingga konsumen bisa mendapatkan kirimanya tepat pada waktunya.

h. Jasa penjemputan bandara (*Airport Escort*)

Adalah jenis layanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kedatangan, transit atau keberangkatan para konsumen. Dalam pelayanan ini J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru menyediakan jasa pendamping melalui proses imigrasi dan kepabeanan, mengatur transportasi, penginapan, serta reservasi tiket. Membantu pelanggan menghindari keterlambatan dan antrian yang tidak perlu.

i. Jasa pengiriman uang (*Money Transferin*)

Dalam usahanya untuk memenuhi permintaan konsumennya dalam hal pengiriman uang, terhitung sejak Oktober 2006 J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru bekerja sama dengan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pengiriman uang, *Western Union* telah dapat melayani permintaan konsumen tersebut walaupun pelayanannya masih sangat terbatas dan baru beberapa *counter* saja akan tetapi J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru terus berusaha memperbanyak *counter* dengan memanfaatkan seluruh jaringan kerja J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru.

Perusahaan selalu berusaha memberikan yang terbaik agar pelanggan puas

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.

denan pelayanan yang ada. Berkat manajemen yang baik itulah perusahaan ini semakin lancar dan mempunyai banyak pelanggan. Perusahaan menyediakan fasilitas-fasilitas bagi pemakai jasa diantaranya kualitas armada yang mampu mengirim barang sampaitujuan tepat waktu, prosedur pembayaran yang mudah tidak berbelit-belit seandainya terjadi suatu hal yang merugikan pengguna jasa ini pada proses operasional. Dari hal tersebut perusahaan mendapat simpati dan kepercayaan dari peanggan atau pengguna jasa paket barang dan dikumen sehingga secara tidak langsung membantu proses pemasaran dan mudah dikenal di kalayak pengguna transportasi.

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 VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru, setuju yang dianalisis secara deskriptif dan kualitatif, dengan jumlah responden sebanyak 61 orang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penempatan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.
2. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.
3. Komitmen organisasi dan penempatan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Kota Pekanbaru.

6.2. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi J&T Express Cabang Kota Pekanbaru yaitu :

1. Atasan harus menerapkan pengawasan terhadap karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung agar karyawan bekerja dengan disiplin sesuai dengan fungsi, tugas dan program kerja, antara lain pengawasan jam masuk kantor, jam istirahat dan jam pulang kantor.
2. Atasan harus bersikap yang tegas dan memberikan contoh yang positif terhadap karyawan sehingga karyawan merasa diawasi dan merasa termotivasi.

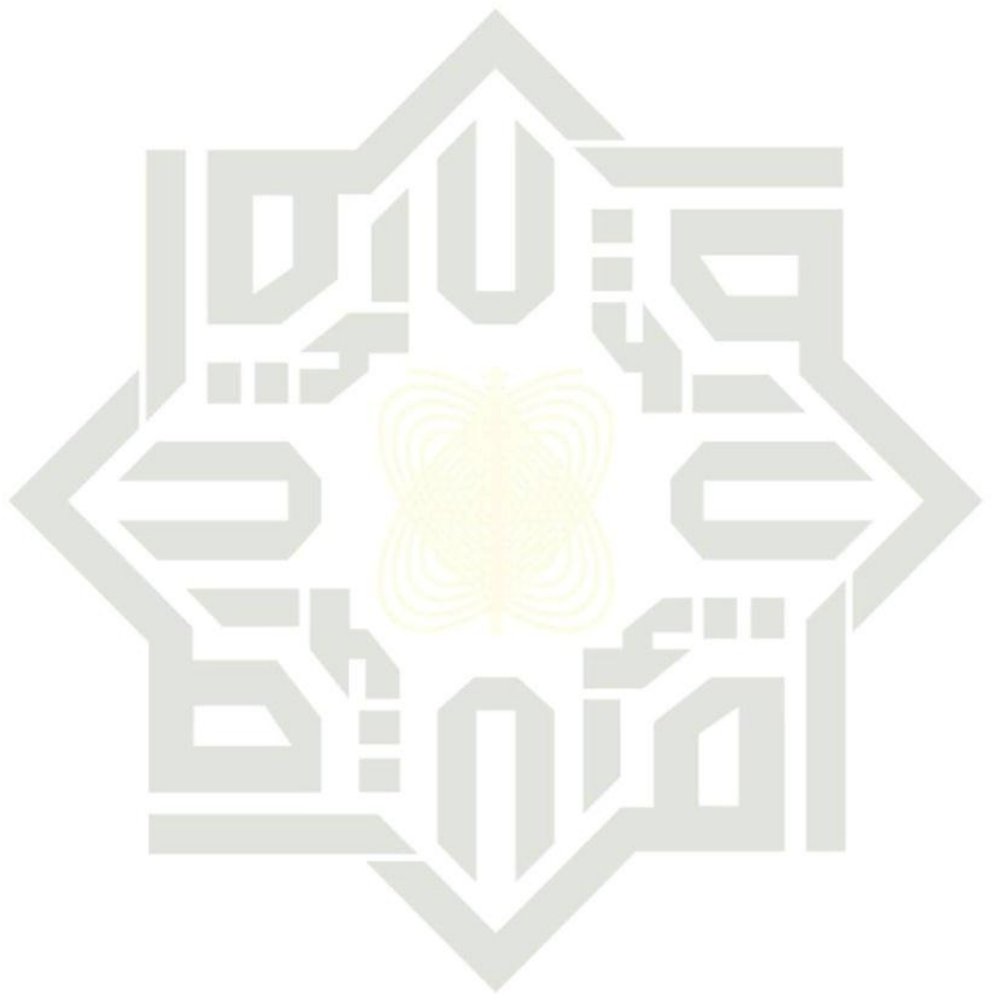
3. Atasan harus mengayomi karyawan atau dekat dengan karyawan baik secara formal maupun informal sehingga karyawan merasa dekat dengan atasan secara positif, sehingga karyawan merasa bagian dari perusahaan dan merasa memiliki perusahaan dengan demikian karyawan lebih bersemangat dan lebih disiplin.

© 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.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agus Irianto. 2016. *Statistika Konsep, Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Alwi, S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE. Yogyakarta.
- As'ad Mohammad, 2018, *Psikologi Industri, Lembaga Manajemen Akademi Perusahaan*, YKPN, Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Arikunto., & Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dessler, G. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit.
- Handoko, T. Hani, 2018. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi. Kedua, Yogyakarta, Penerbit : BPFE.
- Hariandja, T.E Marihot. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Lucians, Fred. 2014. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: ANDI.
- Muhandar, Utami. 2016. *Pengembangan Perusahaan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2019. *Konsep dan Penerapan Pengembangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Panggabean, S., Mutiara. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Robbins. P. Robbins. 2018. *Perilaku Organisasi*. Buku 2, 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 merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Siaagian, P. Sondang. 2014. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.

Sopiah, 2018. *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta : Andi.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Stephen Robins. dan Judge, Timothy A. 2016. *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.

Thoha, Miftah. 2018. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo.

Veithzal Rivai, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo. 2014. *Prilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner

Kuesioner Penelitian

DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER

I. Judul : Pengaruh Penempatan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kurir Pada J&T Express Cabang Kota Pekanbaru

II. Identitas Responden

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Tingkat Pendidikan :
Masa Kerja :

III. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom disebelah kanan pada setiap item :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

IV. Daftar Pernyataan

a. Variabel Penempatan Kerja

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 Dilindungi Undang-Undang

No	Indikator Variabel	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pendidikan yang disyaratkan oleh perusahaan sesuai dengan kriteria karyawan					
2.	Pendidikan alternatif yang dimiliki karyawan sesuai dengan klasifikasi jabatan					
3.	Karyawan memiliki pengetahuan yang luas					
4.	Karyawan menguasai kerja yang diberikan oleh perusahaan					
5.	Karyawan memiliki keterampilan mental					
6.	Karyawan memiliki keterampilan fisik					
7.	Karyaan memiliki keterampilan social					
8.	Pekerjaan yang harus ditempatkan sesuai dengan jabatan karyawan					
9.	Lamanya melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan					

c. Variabel Komitmen Organisasi

No	Indikator Variabel	SS	S	CS	TS	STS
Komitmen Afektif						
1	Karyawan merasa ikut memiliki perusahaan					
2	Karyawan terikat secara emosional dengan perusahaan					
3	Karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan					
Komitmen Continuance						
4	Karyawan menaruh perhatian terhadap masa depan					
5	Karyawan mau berusaha untuk mensukseskan kebijakan perusahaan					

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

2. Dilarang mengumunkan 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:

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

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

6	Karyawan bekerja di perusahaan merupakan kebutuaahn dan keinginan					
Komitmen Normatif						
7	Karyawan merasa adanya suatu kewajiban atau tugas					
8	Karyawan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan					
9	Karyawan memiliki tanggung jawab dalam bekerja					

a. Variabel Kinerja

No	Indikator Variabel	SB	B	CB	TB	STB
1	Karyawan teliti dalam melakukan pekerjaan agar tidak terjadi kesalahan					
2	Karyawan memiliki kecakapan dalam melakukan pekerjaan					
3	Karyawan memiliki tanggungjawab dalam bekerja					
4	Ketepatan karyawan dalam bekerja					
5	Hasil kerja yang baik karyawan sesuai ketentuan yang ditetapkan					
6	Penyelesaian pekerjaan karyawan yang baik					
7	Pencapaian target pekerjaan karyawan sesuai target yang ditentukan					



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.



BIOGRAFI PENULIS

M. Arafat, atau akrab disapa Ipat, Lahir di Pendalian, 19 Mei 2000. Penulis merupakan anak Kedua dari ayahanda Sukarman dan ibunda Mansudati. Riwayat pendidikan formal yang ditempuh penulis ialah SD Negeri 1 Pendalian IV Koto dan lulus pada Tahun 2012. Pendidikan SMP Negeri 1 Pendalian IV Koto tamat pada tahun 2015.

Pendidikan SMA Negeri 1 Pendalian IV Koto tamat pada tahun 2018. Tahun 2018 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, melalui jalur SBMPTN dan lulus pada Program Studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Selama masa perkuliahan, penulis melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PENEMPATAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KURIR JASA EKSPEDISI J&A EXPRESS CABANG KOTA PEKANBARU” Pada tanggal 21 Oktober 2022 penulis mengikuti ujian Seminar Proposal di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan “LULUS” dan pada tanggal 24 Juni 2025 penulis mengikuti ujian Muhaqasah dan dinyatakan “LULUS” dan layak menyandang gelar Sarjana Manajemen (SM).

UIN SUSKA RIAU