



**KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

**ISMY DAHLIA SAFITRI
NPM. 21701081385**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2021**



**KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

**ISMY DAHLIA SAFITRI
NPM. 21701081385**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2021**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tahun 2021 dengan jumlah 146 karyawan. Teknik pengambilan sampling menggunakan metode *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 76 karyawan. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan alat *SPSS versi 26*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: komitmen organisasional, kepuasan kerja, kinerja karyawan



ABSTRACT

This study aims the effect of organizational commitment and job satisfaction on employee performance at the Department of Population and Civil Registration of Malang City in 2021. The population in this study were all employees of the Department of Population and Civil Registration of Malang City in 2021 with a total of 146 employees. Sampling technique using purposive sampling method obtained a sample of 76 employees. The method of data collection in this study used the method of distributing questionnaires and documentation. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS version 26. The results showed that organizational commitment and job satisfaction had a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: organizational commitment, job satisfaction, employee performance



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling penting bagi organisasi dimana berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam organisasi. Dalam perspektif manajemen *modern*, *human capital* merupakan elemen terpenting dan penentu dalam mencapai visi dan keunggulan bersaing sebuah organisasi. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan (Hafni, 2018:1). Dalam mencapai tujuannya suatu organisasi perlu mengelola manajemen dengan baik. Perusahaan harus mampu menciptakan usaha-usaha agar sumber daya manusia yang dimilikinya dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan setiap tujuan organisasi akan tercapai dengan baik (Arisanti, 2018:1).

Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan setiap tujuan organisasi akan tercapai dengan baik. Pengelolaan kinerja karyawan yang baik dan bijak akan mengantarkan kesuksesan sebuah organisasi bisnis. Pengelolaan kinerja tidak sebatas alat untuk mengevaluasi kinerja karyawan tetapi sebagai strategi untuk menilai dan memotivasi peningkatan produktivitas kerja. Keberhasilan pengelolaan kinerja ditentukan oleh sistem penilaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Penilaian

kinerja memiliki kekuatan untuk membantu para karyawan meningkatkan kinerjanya, mengembangkan keterampilan untuk masa datang, meningkatkan kepuasan, membuat keputusan kompensasi yang baik, meningkatkan komunikasi dengan para karyawan, dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi (Indrasari (2017:49).

Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja optimal. Sebagaimana salah satu aspek komitmen organisasi adalah kerelaan untuk bekerja semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi. Adanya komitmen organisasi yang tinggi pada karyawan akan membuat karyawan terhindar dari perilaku-perilaku keorganisasian yang negatif misalnya membolos, mangkir, pindah kerja ke perusahaan lain, meninggalkan jam kerja, dan lain sebagainya.

Selain komitmen karyawan kepada organisasi, kepuasan kerja karyawan sangat penting karena menggambarkan bagaimana sebuah instansi dapat memberikan perhatian terhadap para karyawan, karena ketidakpuasan kerja merupakan titik awal dari permasalahan antara karyawan dengan organisasi maupun pemimpin. Kepuasan kerja adalah sebuah perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas berbagai karakteristik yang

cukup luas (Robin dan Judge, 2014:49). Riset menunjukkan bahwa kepuasan kerja sangat berhubungan dengan kinerja karyawan (Robin dan Judge, 2014:46) sehingga apabila karyawan puas atau merasa nyaman dengan pekerjaannya maka akan berdampak baik pada kinerja ataupun produktivitasnya.

Objek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu organisasi yang bergerak di bidang layanan yang juga membutuhkan kinerja sebagai tolak ukur keberhasilannya. Sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang. Untuk terwujudnya implementasi pelayanan publik diperlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan untuk melayani, memenuhi kebutuhan, merespons pengaduan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan harapannya melalui kebijaksanaan, instrumen hukum yang dijadikan referensi dalam kontrol (Hadian, 2017).

Dispenduk Capil termasuk instansi pemerintah yang memiliki beban kerja cukup tinggi setiap harinya mereka bertugas untuk melayani pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan surat pindah, pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan dan dokumen-dokumen kependudukan lain yang harus

dimiliki warga Negara Indonesia dalam sehari seorang karyawan kurang lebih harus menyelesaikan dokumen dalam jumlah yang tidak sedikit dan harus diselesaikan tepat waktu (<http://dispendukcapil.malangkota.go.id/>). Namun pada kenyataannya masih terdapat banyak keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dispenduk Capil seperti lamanya proses pengerjaan dokumen.

Terlambatnya pelayanan kepada masyarakat menjadi permasalahan mendasar dan keluhan dari masyarakat. Peneliti melihat ketepatan waktu karyawan masih rendah terutama dalam ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mencerminkan tingkat kedisiplinan yang kurang. Karyawan cenderung mengabaikan pekerjaannya, selain itu karyawan juga sering tidak berada ditempat kerjanya saat jam kerja berlangsung akibat dari kurangnya pengawasan dan pembinaan dari atasan. Kondisi ini dapat berpengaruh kepada rendahnya komitmen organisasional dan kepuasan kerja yang ditunjukkan dari sikap karyawan yang tidak disiplin terhadap jam kerja yang telah ditetapkan, seperti terlambat masuk kerja, pulang sebelum waktunya dan tidak memiliki tanggungjawab atas pekerjaannya. Tingginya beban kerja yang diemban serta kurangnya perhatian dan *reward* dari atasan, menyebabkan pegawai kurang bergairah dalam mengerjakan pekerjaannya secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang kinerja karyawan yang di pengaruhi oleh komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi rujukan

instansi didalam pengambilan keputusan masalah kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pada karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pada karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

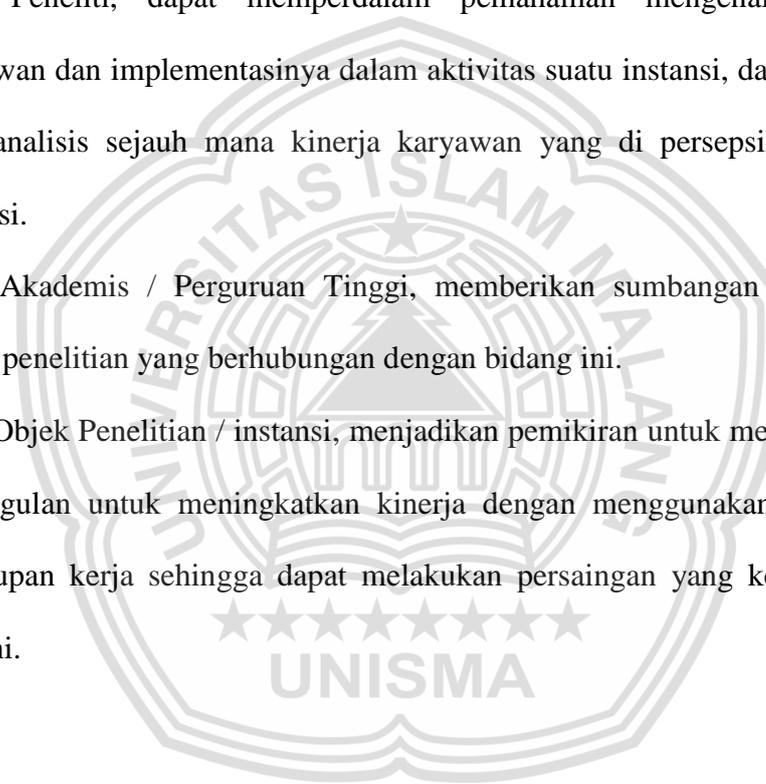
1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pada karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian diatas yang hendak dicapai, manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, dapat memperdalam pemahaman mengenai kinerja karyawan dan implementasinya dalam aktivitas suatu instansi, dan mampu menganalisis sejauh mana kinerja karyawan yang di persepsikan pada instansi.
2. Bagi Akademis / Perguruan Tinggi, memberikan sumbangan referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan bidang ini.
3. Bagi Objek Penelitian / instansi, menjadikan pemikiran untuk memperoleh keunggulan untuk meningkatkan kinerja dengan menggunakan kualitas kehidupan kerja sehingga dapat melakukan persaingan yang ketat di era saat ini.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kondisi komitmen organisasional dan Kepuasan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang termasuk baik, karena Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang kinerjanya baik.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kondisi Komitmen Organisasional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang termasuk baik, jika komitmen karyawan meningkat maka hal ini akan memberikan dampak pada peningkatan kinerja karyawan dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari instansi.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kondisi Kepuasan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang termasuk baik, karena karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki kepuasan kerja

yang relative tinggi , sehingga jika (kepuasan kerja) meningkat dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja karyawan yang pada akhirnya kinerja organisasi juga akan meningkat.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini juga terdapat kekurangan-kekurangan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen yaitu Komitmen organisasi, dan kepuasan kerja.
2. Karena dilakukan pada masa pandemi covid-19 keterbatasan untuk menyebar kuesioner dengan tatap muka terbatas, sehingga penelitian hanya melakukan penyebaran dan memperoleh data melalui *online*. Dilihat dari R2 yang relatif rendah maka perlu digali variabel-variabel lainnya yang di kemukakan dalam model penelitian bagi penelitian berikutnya.

5.3 Saran

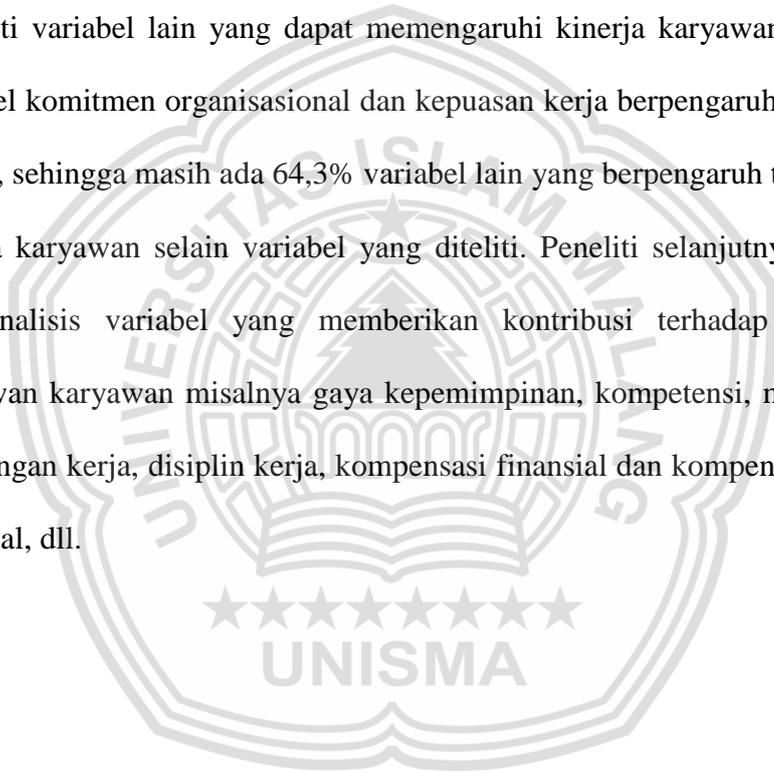
Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
Mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek kepuasan kerja yang telah ada saat ini dan selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawannya, karena dalam penelitian ini menyatakan bahwa apabila kepuasan kerja karyawan terpenuhi maka kinerja karyawan menjadi lebih baik. Sehingga jika kepuasan kerja tinggi maka dapat dikatakan bahwa

kinerja karyawan juga akan meningkat. Salah satu cara agar karyawan tetap merasa nyaman untuk tetap bekerja yaitu dengan meningkatkan fasilitas yang memadai untuk menunjang pekerjaan serta meningkatkan gaji atau upah sebagai bentuk apresiasi dari pekerjaannya.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan karena variabel komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh sebesar 35,7%, sehingga masih ada 64,3% variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan selain variabel yang diteliti. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis variabel yang memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan karyawan misalnya gaya kepemimpinan, kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, disiplin kerja, kompensasi finansial dan kompensasi non finansial, dll.



DAFTAR PUSTAKA

- Aljabar. 2020. Buku Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Deepublish.
- Anita Ayu Pangestu. 2014. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja karyawan (Studi pada BNI KCU Semarang)". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aristanti, Liya Eri. 2018. "Pengaruh Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kemampuan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kcp Boyolali)". Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Cahyani, R. A. Sundari, O. & Dongoran, J. 2020. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan (Studi Pada Instansi Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga). *Jurnal Ekobis Dewantara Vol.3 No.1 Januari 2020*.
- De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 2015. *Quantum Learning: Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan*. Bandung: Kaifa Learning.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Fristiadi, Raedi, Susi Hendriani, and Yusni Maulida. "Pengaruh Pengawasan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru." *Jurnal Ekonomi* 26.1: 124-138.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafni ,Umi Mafaza. 2017. "Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Budaya Organisasi, Pengalaman Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada BTN Syariah KC Semarang. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Hamid, Muhammad Muinul, Abdul Kodir Djaelani, and M. Khoirul ABS. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 9.09 (2020).
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

- Hasibuan, Malayu SP. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan keempatbelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lantara, Dirgahayu & Muhammad Nusran. (2019). *Dunia Industri Perspektif Psikologi Tenaga Kerja*. Makassar : Nas Media Pustaka
- Nabawi, R. 2020. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja karyawan. Maneggio: *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183.
- Nathania, Y. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja karyawan Pada Warunk Upnormal Surabaya. Universitas Kristen Petra.
- Novita, Bambang Swasto Sunuharjo, Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 34 No. 1
- Pangestu, Anita Ayu, and Mudji RAHARDJO. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada BNI KCU Semarang)*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2014.
- Rivai dan Sagala. 2011. *Sumber Daya Manusia Untuk Instansi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Robbins, P. S, dan Jugge, T. A. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refikaditama.
- Shaleh, Mahardin; Firman. 2008. "Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai". Makassar: Penerbit Aksara Timur
- Simanjuntak, Payaman J.2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuabtitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta

Suwarno & Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tasnim, Wahyudhi, S., Silalahi, M., Gandasari, D., Sari, M., Sahri, . . . Simarmarta, J. (2020). "Pengantar Komunikasi Organisasi". Medan: Yayasan Kita Menulis

Utomo, J. (2011). Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai (studi pada pegawai setda Kabupaten Pati). *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(1), 75-86.

Yusuf, R.M. dan Darman Syarif. 2018. *Perilaku Komitmen Organisasi*. Makassar: CV Nas Media Pustaka

