

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL PADA KINERJA KARYAWAN DI NATYA HOTEL,
KUTA BALI**

**Ni Komang Sri Wahyudi¹
I Gede Adnyana Sudibya²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: Sriwahyudi30@yahoo.com/ telp: +62 81 936 446 636

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di Natya hotel, Kuta, Bali. Penelitian ini dilakukan di *Natya Hotel* Kuta Bali. Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* yaitu sampling jenuh dengan 45 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path*). Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan *Natya Hotel* Kuta Bali sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar lebih termotivasi dalam bekerja sehingga meningkatkan komitmen terhadap perusahaan dan meningkatkan kinerja.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job satisfaction on organizational commitment, job satisfaction to determine the effect on employee performance, to determine the effect of organizational commitment to employee performance in Natya Hotel, Kuta, Bali. This research was conducted in Natya Hotel Kuta Bali. Sampling method nonprobability sampling that the saturation sampling with 45 respondents. Data analysis method used is the analysis of the path (path). The analysis showed that job satisfaction is positive and significant effect on organizational commitment, job satisfaction and significant positive effect on employee performance and organizational commitment and significant positive effect on employee performance. Based on the research results, the company Natya Hotel Kuta Bali should retain and increase the job satisfaction of employees to be more motivated to work thus increasing commitment to the company and improve performance.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment and Employee Performance

PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan suatu organisasi dimana yang terdiri atas sekelompok orang yang bekerja untuk mencapai suatu tujuan dimana tujuan tersebut mendasar untuk mendapatkan sebuah keuntungan. Dimana kinerja karyawan ini merupakan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja adalah "*succesfull role achievement*" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (Moh As'ad, 2003). Dari batasan tersebut Moh As'ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Perkembangan perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja. Dengan pengaturan dan pengelolaan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif.

Kinerja adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama (Agustina, 2009). Sedangkan kinerja menurut Mangkunegara (2005:98) merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang didasari oleh sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Pendapat lain juga menyebutkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Lewa dan Subowo, 2005). Simanjatak (2005) menyatakan bahwa kinerja setiap orang dipengaruhi

oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompensasi individu yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

Dengan adanya kinerja yang tinggi, diharapkan tujuan organisasi dapat dengan mudah tercapai. Sebaliknya, tujuan organisasi sulit/bahkan tidak dapat tercapai bila karyawannya memiliki kinerja yang rendah. Namun masih banyak organisasi atau perusahaan seperti badan usaha perseorangan mengalami kendala untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Berbagai macam faktor penentu menjadi sebab mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal. Kendala-kendala tersebut muncul diakibatkan ketidakmampuan organisasi untuk mengatasi faktor-faktor tersebut. Begitu banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga sulit untuk menentukan dan mencari solusi satu persatu. Namun dengan memanfaatkan referensi dan teori yang ada sebelumnya, dapat ditelusuri faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional (*organizational commitment*) merupakan tingkat keyakinan karyawan untuk menerima tujuan organisasi sehingga berkeinginan untuk tetap tinggal dan menjadi bagian dari organisasi tersebut. Karyawan yang berkomitmen cenderung lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan (Ping et al., 2012). Karyawan akan memiliki komitmen organisasional yang tinggi ketika merasa puas dengan pekerjaan, supervisi, gaji, promosi dan rekan kerja (Harrison dan Hubbard, 1998). Dessler (2004) program kualitas sangat tergantung pada karyawan yang terlatih dan berkomitmen tinggi sehingga sulit untuk memisahkan

keduanya. Suma dan Lesha (2013), menyatakan komitmen organisasional dapat didefinisikan sebagai kekuatan relative dari identifikasi individu dengan keterlibatan dalam organisasi tertentu. Hal ini dapat ditandai dengan tiga faktor yaitu keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi, kesediaan untuk mengarahkan usaha yang cukup atas nama organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Suryanatha (2014) menyatakan rendahnya komitmen didalam suatu organisasi menunjukkan kurangnya tanggungjawab seseorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Komitmen menjadi semakin sulit diterapkan mengingat banyaknya perusahaan yang menggunakan sistem kontrak kepada karyawannya. Komitmen merupakan keterkaitan seorang individu dengan organisasinya, maka cukup sulit mengharapkan komitmen yang kuat dalam kondisi ini. Setiawati (2013), menyebutkan pentingnya sumber daya manusia di suatu perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan harus bisa mengelola serta menjaga komitmen dari sumber daya manusia yang mereka miliki dengan baik. Komitmen organisasional adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan dan partisipasi karyawan yang tinggi pada organisasi dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Sidartha dan Margaretha (2011) menyatakan komitmen organisasional pada sebuah perusahaan merupakan salah satu jaminan untuk menjaga kelangsungan perusahaan tersebut. Komitmen karyawan terhadap organisasi tidak secara otomatis muncul pada karyawan, melainkan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi munculnya komitmen kerja ini seperti, pendapatan financial

individu, pendapatan financial dari kelompok kerja, syarat-syarat fisik pekerjaan yang diinginkan, otonomi, prestise kerja, variasi keterampilan, pertumbuhan dan perkembangan pribadi, waktu kerja, keamanan kerja, pekerjaan yang menantang dan besar (Puspitasari dan Asyati,2011). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Crow *et al.* (2012), menemukan bahwa tingkat komitmen organisasional yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan dan sikap yang positif, termasuk peningkatan kinerja, keterbukaan terhadap inovasi, produktivitas pekerja dan tanggung jawab sosial yang positif. Sementara rendahnya komitmen organisasional adalah berkorelasi dengan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan dan perilaku negatif seperti keinginan berpindah, penyimpangan kerja dan absensi.

Kepuasan kerja sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan yang kemudian berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan (Mathis dan Jackson, 2011). Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa,2011). Kepuasan kerja adalah sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2009). Seseorang akan membawa serta perangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja ketika bergabung dalam suatu organisasi

sebagai seorang pekerja (Umar, 2010). Menurut Judge *et al.* (2001), kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Sutrisno (2012), kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan yang sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai bagian atau komponen dari komitmen organisasional. Faktor yang menentukan seorang karyawan merasa puas atau tidak puas dalam bekerja yaitu dari apa yang diharapkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya dan apa yang mereka terima sebagai penghargaan dari pekerjaannya.

Rejeki (2014), menyatakan kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Susiani (2014), salah satu dampak yang ditimbulkan dengan adanya peningkatan kepuasan kerja adalah peningkatan komitmen mereka terhadap perusahaan. Apabila seseorang berada pada tingkat kepuasan yang diinginkan, maka tingkat komitmennya untuk loyal pada perusahaan juga akan meningkat. Penelitian yang dilakukan Karim dan Rehman (2012), didapat hasil bahwa kepuasan kerja mampu mempengaruhi komitmen organisasional secara positif dan signifikan.

Pengaruh yang positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional dilaporkan oleh studi yang melibatkan profesional yang berkualifikasi. Studi yang dilakukan oleh Wu & Norman (2005 dalam Al-Hussami, 2008) mendapatkan hasil hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional. Tella *et al.* (2007) menemukan hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Jika karyawan puas dengan pekerjaannya, rekan kerja, pembayaran, dan atasannya, dan kepuasan kerja keseluruhan, mereka lebih berkomitmen pada organisasi (Okpara, 2004).

Curry *et al.* 1986 dalam (Salami, 2008), menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasional karyawan akan semakin tinggi juga. Hal ini sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh Al-Aameri (2000) dan Wu & Norman (2005 dalam Al Hussami, 2008) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Ketika karyawan puas dengan pekerjaan mereka, mereka melihat diri mereka sebagai bagian integral dari organisasi, sehingga mereka akan mendedikasikan diri mereka pada organisasi (Tanriverdi, 2008 dalam Gaur, 2009).

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen Organisasional

Al-Ahmadi (2009) mengemukakan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan secara keseluruhan (segi kepuasan meliputi kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, supervisi, hubungan dalam kerja,

pembayaran, kesempatan promosi, dan kondisi kerja). Beberapa peneliti tidak menemukan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Crossman & Zaki (2003) mengadakan penelitian dan menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Packard & Motowidlo (1987 dalam Al-Ahmadi, 2009) mempelajari hubungan stres subjektif, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan di antara perawat rumah sakit, dan mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja tidak berhubungan dengan kinerja karyawan.

H2: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

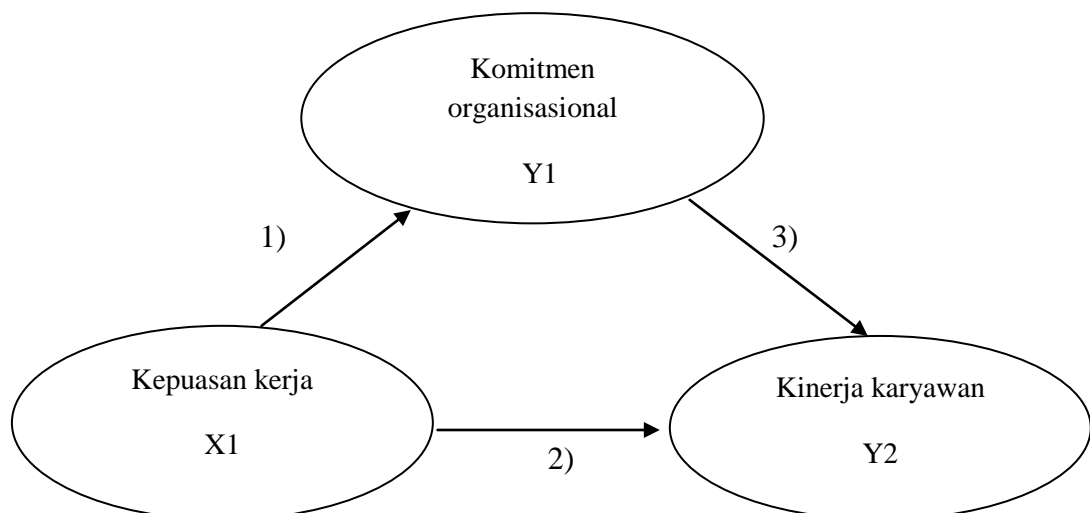
Mowday *et al.* (1982 dalam Carmeli & Freund, 2004) menyatakan bahwa temuan dari studi komitmen organisasional adalah hubungan yang tidak signifikan antara komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Chen *et al.* (2007) mengadakan penelitian mengenai praktek sumber daya manusia, kekuatan sumberdaya manusia, komitmen afektif, dan kinerja karyawan. Dampak komitmen pada kinerja karyawan tidak signifikan secara relatif (Raja *et al.*, 2004). Suliman & Iles (2000) menyebutkan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen organisasional karyawan, semakin tinggi kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memiliki tingkat kinerja yang lebih tinggi, karena karyawan yang berkomitmen tinggi mau bekerja keras dan melakukan pengorbanan yang dibutuhkan untuk organisasi itu (Greenberg & Baron, 2003). Individu akan mengambil pekerjaan, mengidentifikasi dengan peran terkait pekerjaan, mereka akan menjadi

berkomitmen untuk melakukan pekerjaan dan berlaku sesuai dengan harapan terhadap pekerjaan itu (Lee & Olshfski, 2002).

H3 : Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang akan digunakan untuk meneliti sumber masalah pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiono (2012: 13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan



Gambar 1 Desain Penelitian
Sumber: Data primer diolah, (2015).

Lokasi penelitian adalah Natya Hotel, Kuta, Bali yang berlokasi di jalan By Pass Ngurah Rai, Kuta, Bali. Alasan peneliti melakukan penelitian pada Natya Hotel karena pemilihan lokasi ini didasari atas tersedianya data yang memadai dan mampu untuk diolah peneliti lebih lanjut dan adanya kemudahan dari pimpinan perusahaan dalam mengumpulkan data penelitian sehingga dapat menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Obyek penelitian ini adalah Kepuasan kerja, Komitmen organisasional dan Kinerja karyawan dari Natya Hotel, Kuta, Bali.

Penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja sebagai kenikmatan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka, hal ini dianggap sebagai faktor penting karena dapat berhubungan langsung dengan *stress, turnover, absensi* (Steven,dkk, 2012). Kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dibentuk dan diwujudkan dari waktu ke waktu (Landry,2000). (Mangkunegara,2011:117) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja.

Dalam hal ini yang merupakan variabel terikat adalah kinerja karyawan dan Komitmen Organisasional. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja atau karya yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan untuk membantu perusahaan atau organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan perusahaan. Kinerja Natya Hotel , Kuta, Bali 1) Kemampuan teknis yaitu kemampuan dalam menggunakan metode,teknik, dan peralatan yang digunakan; 2) Kemampuan konseptual yaitu kemampuan untuk menyelesaikan tugas,karyawan terhadap hasil kerjanya; 3) Kemampuan hubungan interpersonal yaitu kemampuan untuk bekerja sama

dengan rekan kerja, serta kemampuan mengkomunikasikan permasalahan yang berkaitan dengan tugas.

Komitmen organisasional adalah suatu keadaan dimana seseorang individu mempunyai sifat loyalitas terhadap organisasinya dan ingin mempertahankan dirinya dalam organisasi tersebut. Indikator dari komitmen organisasional adalah sebagai berikut. a) Komitmen afektif, perasaan-perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan nilai-nilainya dalam menjadi anggota organisasi. Indikator ini diukur dari persepsi responden tentang tanggapan karyawan terhadap masalah yang dihadapi perusahaan merupakan juga masalah karyawan tersebut, karyawan merasa bagian dari keluarga besar perusahaan tempat dia bekerja dan seseorang karyawan akan senang menghabiskan kariernya pada perusahaan tempat ia bekerja; b) Komitmen berkelanjutan, suatu anggota organisasi karena kebutuhan itu disebabkan karena adanya suatu pengorbanan. Indikator ini diukur dari persepsi responden tentang tanggapan karyawan terhadap kewajiban kepada organisasi tempatnya bekerja dan walaupun ditawarkan pihak lain dengan berbagai insentif namun karyawan tersebut merasa tidak benar jika keluar dari organisasi tempatnya bekerja; c) Komitmen normatif, kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis. Indikator ini diukur dari persepsi responden tentang tanggapan karyawan merasa rugi jika sampai memutuskan untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja dan dia merasa bekerja pada perusahaan sekarang merupakan sesuatu yang perlu guna mencapai cita-citanya.

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang digunakan dalam penelitian dan data tersebut

dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Dalam penelitian ini data kuantitatif yang dimaksud adalah jumlah karyawan serta jumlah skor jawaban kuesioner yang telah dikuantitatifkan dengan pembobotan jawaban responden yang terdiri dari data mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasional serta kinerja karyawan. Data kualitatif adalah data yang berupa kata, kalimat, dan gambar yang berupa penjelasan-penjelasan. Data kualitatif dalam penelitian ini termasuk gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan oleh penulis dalam kuesioner seperti data kepuasan kerja, komitmen organisasional dengan kinerja karyawan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Data sekunder yang digunakan adalah data yang berupa laporan yang telah dibuat oleh perusahaan seperti jumlah karyawan dan struktur organisasi.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi merupakan pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dan melakukan pencatatan secara sistematis (Sugiyono, 2010:203). Observasi dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan tentang kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan di Natya Hotel, Kuta, Bali .

Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan karyawan Natya Hotel ,guna memperoleh

keterangan yang berhubungan dengan objek penelitian. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010:199). Kuesioner dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan.

Pada penelitian ini digunakan teknik analisis data berupa teknik analisis jalur atau disebut sebagai *Path Analysis*. Utama (2009:135) Teknik analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang berjenjang berdasarkan teori.

Pengaruh langsung kepuasan kerja (X_1), dan komitmen organisasional (Y_1) terhadap kinerja karyawan (Y_2) ditunjukkan oleh koefisien jalur $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ pengaruh langsung kepuasan kerja (X_1), dan komitmen organisasional (Y_1) terhadap kinerja karyawan (Y_2) ditunjukkan oleh koefisien jalur β_2 dan pengaruh komitmen organisasional pada kinerja karyawan ditunjuk oleh koefisien jalur β_3 .

Pengaruh tidak langsung kepuasan kerja (X_1), dan komitmen organisasional (Y_1) terhadap kinerja karyawan (Y_2) diperoleh dengan mengalikan β_1 dengan β_3 dan β_2 dengan β_3 .

$$\text{Substruktur 1 adalah } Y_1 = \alpha + \rho_1 X_1 + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

- X_1 = Kepuasan kerja
- Y_1 = Komitmen Organisasional
- α = Nilai konstanta
- ρ_1 = Koefisien regresi variabel Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional
- e = *Error of term* atau variabel pengganggu

$$\text{Substruktur 2 adalah } Y = \alpha + \rho_2 X_1 + \rho_3 Y_1 + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

- X_1 = Kepuasan Kerja
- Y_1 = Komitmen Organisasional
- Y_2 = Kinerja karyawan
- α = Nilai konstanta
- ρ_2 = Koefisien regresi variabel kinerja karyawan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja
- ρ_3 = koefisien regresi variabel kinerja karyawan berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional
- e = *Error of term* atau variabel pengganggu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Natya Hotel Kuta Bali ini dapat diketahui gambaran tentang karakteristik responden. Uraian tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, tingkat pendidikan dan masa kerja.

Faktor jenis kelamin perlu mendapatkan perhatian karena berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat sehingga ada keseimbangan antara karyawan laki-laki dengan karyawan perempuan. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Natya Hotel Kuta Bali

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	32 orang	71,11
Perempuan	13 orang	28,89
Jumlah	45 orang	100

Sumber : Natya hotel, data diolah 2015

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah karyawan Natya Hotel, domain berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang dengan presentase 71,11 persen dari total jumlah responden. Jumlah karyawan perempuan sebanyak 13 orang dengan presentase 28,89 persen dari total jumlah responden.

Faktor usia karyawan dapat menunjang kegiatan perusahaan dalam menghasilkan jasa yang berkualitas, karena dengan umur produktif yang dimiliki oleh karyawan akan berkorelasi di dalam pencapaian tujuan perusahaan. Berikut karakteristik responden berdasarkan tingkat usia pada Tabel 2

Tabel 2.
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Usia Pada Natya Hotel

Tingkat Umur (tahun)	Jumlah(Orang)	Presentase (%)
20-25	29 orang	64,44
25-30	15 orang	33,33
30-35	1 orang	2,22
Jumlah	45 orang	100

Sumber : data primer diolah, tahun 2015

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada Natya Hotel berusia diatas 20 sebanyak 29 orang dengan presentase 64,44 persen. yang berusia diatas 25 jumlah responden sebanyak 15 orang dengan presentase 33,33 persen dan responden yang berusia diatas 30 berjumlah 1 orang dengan presentase 2,22 persen.

Pendidikan responden merupakan salah satu penentuan kualitas sumber daya manusia. Demikian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Natya Hotel

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase(%)
SMA/SMK	38 orang	84,44
D3	3 orang	6,67
S1	4 orang	8,89
Jumlah	45 orang	100

Sumber : Natya hotel. data diolah tahun 2015

Tabel 3 menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di Natya Hotel domain berpendidikan SMA/SMK sebanyak 38 orang dengan presentase 84,44 persen, berpendidikan D3 sebanyak 3 orang responden dengan presentase 6,67 persen dan responden yang berpendidikan S1 sebanyak 4 orang dengan presentase 8,89 persen.

Masa kerja merupakan periode waktu yang dilalui oleh karyawan dalam bekerja. Masa kerja menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan maksimal atau tidak. Adapun karakteristik responden berdasarkan masa kerja dijelaskan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja Pada Natya Hotel

Masa Kerja (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
< 1	17 orang	37,78
1-2	28 orang	62,22
Jumlah	45 orang	100

Sumber : Natya hotel, data diolah tahun 2015

Tabel 4. menunjukkan bahwa karyawan di Natya Hotel domain memiliki pengalaman kerja retan kurang dari 1 tahun adalah 17 orang dengan presentase 37,78 persen dan retan waktu 1-2 tahun adalah 28 orang dengan presentase 62,22 persen

Tabel 5 menunjukkan bahwa total rata-rata skor tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja yang diukur dengan menggunakan 7 indikator adalah sebesar.

Tabel 5.
Penilaian pada Variabel Kepuasan Kerja

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	Rata-rata
1	Saya merasa puas bila pekerjaan saya selesai tepat waktu	7	16	18	4		174	3,87
2	Saya tidak pernah putus asa dalam melaksanakan suatu pekerjaan walaupun pekerjaan tersebut tidak mudah bagi saya	1	29	14	1		163	3,62
3	Saya yakin apa yang saya lakukan untuk perusahaan saat ini akan mengarah pada pencapaian prestasi kerja saya di masa yang akan datang	5	34	4	2		165	3,67
4	Dengan adanya pengawasan dari pimpinan membuat pekerjaan menjadi selesai tepat waktu	5	36	2	2		185	4,11
5	Saya merasa puas dengan cara pimpinan menangani karyawannya	5	28	10	2		121	2,69
6	Rekan kerja membuat suasana kerja menjadi lebih produktif	5	32	6	2		180	4,00
7	Dalam menyelesaikan pekerjaan, rekan kerja saya saling memberi dukungan	5	22	13	5		168	3,73
Total							3,67	

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan jawaban responden baik, ini berarti kepuasan kerja pada Natya Hotel secara umum sudah baik. Namun indikator yang kelima menunjukkan nilai 2,69 yang menandakan lebih rendah dibandingkan dengan yang lainnya.

Tabel 6.
Penilaian Responden pada Komitmen Organisasional

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	Rata-rata
1	Saya merasa bahwa masalah yang dihadapi perusahaan juga merupakan masalah saya sendiri	7	16	18	4		161	3,58
2	Saya merasa sebagai bagian dari keluarga besar tempat saya bekerja	1	29	14	1		165	3,67
3	Saya merasa senang menghabiskan karir saya pada perusahaan tempat saya bekerja	5	34	4	2		177	3,93
4	Saya merasa mempunyai kewajiban kepada organisasi tempat saya bekerja	5	36	2	2		179	3,98
5	Meskipun saya ditawari pihak lain dengan berbagai insentif namun saya merasa tidak benar jika keluar dari organisasi tempat saya bekerja	5	28	10	2		171	3,8
6	Saya merasa rugi jika sampai memutuskan untuk keluar dari perusahaan tempat saya bekerja	5	32	6	2		175	3,89
7	Sampai saat ini saya merasa bahwa bekerja pada perusahaan Natya Hotel merupakan sesuatu yang perlu guna mencapai cita cita saya	5	22	13	5		162	3,6
Rata-rata							3,78	

Sumber : Data primer diolah, (2015)

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan jawaban responden baik, ini berarti komitmen organisasional pada Natya Hotel secara umum sudah baik. Namun indikator yang pertama menunjukkan nilai 3,58 yang menandakan lebih rendah dibandingkan dengan yang lainnya.

Tabel 7.
Penilaian Responden pada Variabel Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Total	Rata-rata
1	Saya mampu menggunakan peralatan yang disediakan perusahaan terutama yang terkait dengan pekerjaan saya	15	25	3	2		188	4,18
2	Saya mampu mengerjakan tugas tepat waktu dengan hasil yang memenuhi keinginan pemimpin	8	21	1	3		169	3,76
3	Saya mampu bekerjasama dengan baik dengan rekan	8	33	2	2		182	4,04
4	Saya mampu bekerjasama dengan baik dengan bawahan saya	8	30	5	2		179	3,98
Rata-rata								3,99

Sumber : Data primer diolah, (2015)

Tabel 7 menyajikan total rata-rata skor tanggapan responden mengenai variabel kinerja karyawan yang diukur dengan menggunakan 4 indikator adalah sebesar 3,99. Hasil tersebut berarti responden menyatakan sangat baik terhadap indikator yang mengukur kinerja karyawan pada Natya Hotel. Hal ini berarti kinerja pada Natya Hotel secara umum sudah baik. Namun pada pertanyaan nomor dua mempunyai nilai rata-rata paling rendah yaitu 3,76.

Setelah analisis deskripsi penelitian, selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* atau K-S dengan bantuan fasilitas *Statistic Package for the Social Science* (SPSS). Caranya adalah dengan membandingkan distribusi kumulatif relatif hasil observasi dengan distribusi kumulatif relatif teoritisnya (harapannya) atau $F_{cr}(x)$. Simpulan dapat ditarik dengan melihat *Sig (2-tailed)*,

dimana apabila Sig (*2-tailed*) lebih besar dari *level of significant* yang dipakai (5%) maka data atau residual yang dianalisis berdistribusi normal (Utama,2012:99).

Tabel 8.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	45
Kolmogorov-Smirnov Z	0.799
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.546

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari Asimp. Sig (2 tailed) sebesar 0,546. Oleh karena lebih besar dari 0,05 maka berarti data yang digunakan mempunyai distribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (eksogen) atau bebas dari gejala multikolinier. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan model telah bebas dari masalah multikolinearitas (Utama,2012:106).

Tabel 9.
Koefisien *Variance Inflation Factor*

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepuasan	0.384	2.603
	Komitmen	0.384	2.603

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Dari Tabel 5 di atas terlihat bahwa semua variabel bebas mempunyai koefisien VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian adalah bebas dari gejala multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau mempunyai varians yang homogen. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji Glejser (Utama, 2012:106). Jika signifikansi t dari hasil meregresi nilai *absolute residual* terhadap variabel bebas (eksogen) lebih dari 0,05 maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Tabel 10.
Hasil Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	0.264	0.877		0.301	0.765
	Kepuasan	0.094	0.053	0.426	1.774	0.083
	Komitmen	-0.068	0.048	-0.339	-1.410	0.166

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa nilai sig > 0,05 pada masing-masing variabel bila dibandingkan dengan nilai Absolute rediasual sebagai dependent varibel, sehingga data yang digunakan terbebas dari gejala heterokedastisitas.

Model penelitian telah memenuhi asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas yang berarti bahwa model layak digunakan untuk memprediksi. Berikut merupakan hasil dari analisis data.

Tabel 11.
Persamaan I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.785 ^a	0.616	0.607	2.434

Sumber: Data primer diolah, (20150)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.460	2.672		1.669	0.102
	Kepuasan	0.856	0.103	0.785	8.303	0.000

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Oleh karena Standardized Coefficients Beta = 0,785 dan sig t = 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen.

Tabel 12.
Persamaan II

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.881 ^a	0.777	0.766	1.203

Sumber: Data primer diolah, (2015)

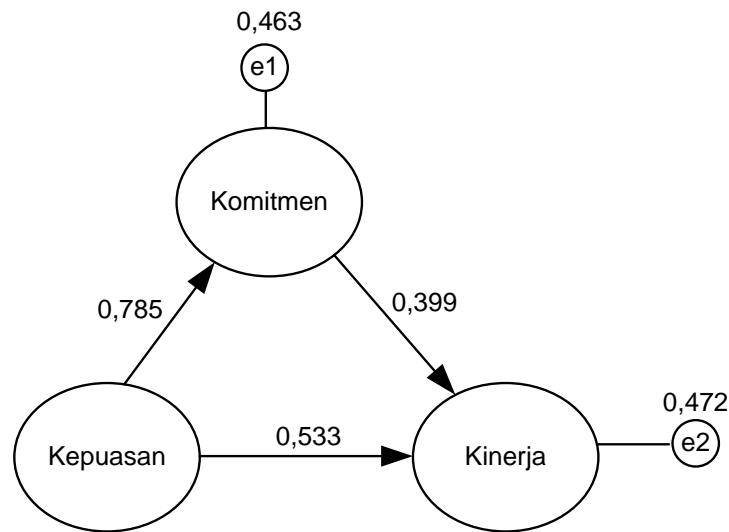
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-0.356	1.363		-0.261	0.795		
Kepuasan	0.372	0.082	0.533	4.529	0.000	0.384	2.603
Komitmen	0.255	0.075	0.399	3.387	0.002	0.384	2.603

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Oleh karena Standardized Coefficients Beta = 0,533 dan sig t = 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena *Standardized Coefficients Beta* = 0,399 dan sig t = 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis maka dapat digambarkan koefisien jalur pada model pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2 Validasi Model Diagram Jalur Akhir

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Hasil analisis seperti pada gambar 2 terlihat bahwa koefisien jalur pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan menunjukkan taraf signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,785. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 78,5%, sedangkan 21,5% dipengaruhi oleh faktor di luar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan bahwa apabila kepuasan Natya Hotel, Kuta Bali diberikan dengan lebih baik maka pelanggan akan dapat semakin komitmen terhadap Natya Hotel, Kuta Bali.

Hasil perhitungan menunjukkan taraf signifikansi sebesar $0,004 \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif kepuasan terhadap kinerja. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,533. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja

sebesar 53,3%, sedangkan 46,7% dipengaruhi oleh faktor di luar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan bahwa apabila kepuasan di Natya Hotel, Kuta Bali ditingkatkan maka kinerja akan meningkat.

Hasil perhitungan menunjukkan taraf signifikansi sebesar $0,002 \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kinerja. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,399. Angka ini menunjukkan bahwa komitmen memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 39,9%, sedangkan 60,1% dipengaruhi oleh faktor di luar model.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Terdapat pengaruh positif kepuasan terhadap komitmen organisasional. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,785. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 78,5%, sedangkan 21,5% dipengaruhi oleh faktor di luar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan bahwa apabila kepuasan kerja Natya Hotel, diberikan dengan lebih baik maka karyawan akan dapat semakin komitmen terhadap Natya Hotel.

Terdapat pengaruh positif kepuasan terhadap kinerja. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,533. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 53,3%, sedangkan 46,7% dipengaruhi oleh faktor di luar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan

bahwa apabila kepuasan di Natya Hotel ditingkatkan maka kinerja akan meningkat.

Terdapat pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kinerja. Besar pengaruh yang diperoleh adalah 0,399. Angka ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 39,9%, sedangkan 60,1% dipengaruhi oleh faktor di luar model. Berpengaruh signifikan dapat diartikan bahwa apabila komitmen organisasional pada Natya Hotel, Kuta Bali meningkat, maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang disampaikan sebagai berikut. Pihak perusahaan tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar lebih termotivasi dalam bekerja sehingga meningkatkan komitmen terhadap perusahaan dan meningkatkan kinerja.

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan selain variabel komitmen organisasional dan kinerja karyawan yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru. Pimpinan perlu meningkatkan kepedulian terhadap karyawan di dalam menangani permasalahan-permasalahan yang ada dalam perusahaan.

REFERENSI

- Chen, S.J., P.F. Lin, C.M. Lu, and C.W. Tsao, 2007, "The Moderation Effect of HR Strength on the Relationship Between Employee Commitment and Job Performance", *Social Behavior and Personality*, Vol. 35, No.8, pg. 1121 – 1138
- Crossman, A. and B. Abou-Zaki, 2003, "Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff", *Journal of Managerial Psychology*, Vol.18, No.4, pg. 368-376

- Crow, Matthew M., Lee, Chang-Bae. And Joo, Jae-Jin. 2012. Organizational Justice and Organizational Commitment among South Korean Police Officers: An Investigation of Job Satisfaction as a mediator. *An International Journal of public Strategies & Management*. 35(2).pp:402-423.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. and R.A. Baron, 2003, *Behavior in Organizations*, 8th edition, Pearson Education, Inc., New Jersey
- Hasibuan, M.S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moh As'ad. 2003. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Okpara, J.O., 2004, "Job Satisfaction and Organizational Commitment: Are there Differences between American and Nigerian Managers Employed in the US MNCs in Nigeria?", http://www.sba.muohio.edu/abas/2004/montreux/Okpara_2004%20ABAS%20Conference%20in%20Montreux,%20Switzerland%20,%20Jun%85.pdf didownload pada tanggal 30 Maret 2011
- Ping, H., Murmann, S.K. dan Perdue, R.R. 2012. *Management commitment and employee perceived service quality: The mediating role*.
- Puspitasari, Dewi dan Setia Asyanti. 2011. Faktor Yang Paling Berpengaruh Terhadap Komitmen Kerja Perawat Panti Wreda Di Surakarta. *Jurnal Psikologi Undip*, 9(1),h :57-64
- Sidartha, Novita dan Margaretha, Meil. 2011. Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Operator Di salah Satu Perusahaan Garment Di Cimahi. *Jurnal Manajemen* 10(2).
- Suawatno dan Donni J.P. 2011. *Manajemen SDM: Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.

- Suliman, A and P. Iles, 2000, "Is Continuance Commitment Beneficial To Organizations? Commitment-Performance Relationship: A New Look", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15, Iss. 5; pg. 407
- Suryanatha, A.A. Ngr.Bayu.2014. Pengaruh Kepemimpinan Transformational dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dan Organizational Citizenship Behavior (ocb) Pada Baleka Resort Hotel & Spa Legian. *Jurnal Manajemen Udayana*, 2(9),h:2579-2614.
- Susiani, Vera. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pada Turnover Intention. *Jurnal Manajemen Udayana*,2(9),h:2579-2614.
- Utama, Suyana. 2012. *Aplikasi Analisis Kuantitatif. Edisi keenam*. Denpasar:Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.