



# STUDI PERSEPSIONAL TUGAS POKOK DAN FUNGSI (TUPOKSI) KARYAWAN DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KINERJA LAYANAN UNIVERSITAS PAMULANG TANGERANG SELATAN

Ruknan<sup>1</sup>, Oki Iqbal Khoir<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas Pamulang  
E-mail: [drhruknan@gmail.com](mailto:drhruknan@gmail.com)

## Abstract

The quality of institutional services is a challenge that cannot be ignored as a form of work, human resources are no exception employees at the University of Pamulang Tangerang (UNPAM). Good institutional employee service management will be an important factor for performance. This study aims to obtain empirical evidence of the perceptual effect of employee duties and work commitment to the performance of UNPAM services. The study was conducted in UNPAM's student services units. The target population in this study is UNPAM employees, with the sample studied is student service units including academic, financial, and student administration services. The research data collection technique was carried out using a Likert scale questionnaire. The study was conducted using survey methods. The research data were analyzed using the parametric statistical approach, namely regression techniques. The results of the study concluded as follows: 1) There is a perceptual effect on the job performance of UNPAM employees with a proportion of influence of 18%, 2) There is an influence of work commitment on the performance of UNPAM's employee services with the proportion the amount of influence is 61.10%, and 3) There is a simultaneous influence of tupoksi and work commitment simultaneously on the performance of UNPAM employee services with a proportion of the influence of 85.10%.

Keywords: tupoksi perspective, work commitment, employee service performance.

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan institusi menjadi tantangan yang tidak dapat diabaikan sebagai wujud kerja, sumber daya manusia tidak terkecuali tenaga karyawan di Universitas Pamulang Tangerang Selatan. Manajemen layanan karyawan institusi yang baik akan menjadi faktor penting bagi kinerja. Indikator penampilan kerja suatu hasil kerja kelompok kerja dan kelompok manjerial diukur dengan beberapa standar yaitu mutu pelayanan, efisiensi pelayanan, dan cakupan pelayanan.

Masalah pelayanan institusi berkenaan dengan layanan umum tidak

dapat dipisahkan dari karyawan. Namun demikian fakta yang ada di lapangan dengan masih adanya kesenjangan *stakeholder* maupun layanan institusi itu sendiri, berarti masih terdapat faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh pihak institusi dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada stake holder. Upaya peningkatan layanan ini menyangkut kinerja universitas sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja layanan UNPAM.

Mutu pelayanan institusi menjadi tantangan yang tidak dapat diabaikan sebagai wujud kerja, sumber daya manusia tidak terkecuali tenaga

karyawan di Universitas Pamulang Tangerang Selatan. Manajemen layanan karyawan institusi yang baik akan menjadi faktor penting bagi kinerja. Indikator penampilan kerja suatu hasil kerja kelompok kerja dan kelompok manjerial diukur dengan beberapa standar yaitu mutu pelayanan, efisiensi pelayanan, dan cakupan pelayanan.

Masalah pelayanan institusi berkenaan dengan layanan umum tidak dapat dipisahkan dari karyawan. Namun demikian fakta yang ada di lapangan dengan masih adanya kesenjangan *stakeholder* maupun layanan institusi itu sendiri, berarti masih terdapat faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh pihak institusi dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada stake holder. Upaya peningkatan layanan ini menyangkut kinerja universitas sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja layanan UNPAM

Tabel 1. Tingkat Layanan Unit Kerja Perpustakaan UNPAM Tangerang Selatan

No	Layanan Karyawan Perpustakaan	Proporsi Responden	
		Setuju	Tidak setuju
1.	Mencari buku di perpustakaan tidak sulit.	29%	71%
2.	Katalog buku mudah digunakan pengunjung.	44%	54%
3.	Pustakawan membantu pengunjung saat mencari buku.	58%	42%
4.	Pustakawan memberikan informasi yang relevan atau tepat.	66%	34%

Dari Tabel 1 tampak bahwa belum seluruh kinerja layanan unit kerja perpustakaan menunjukkan proporsi

indikasi kinerja yang tinggi. Bahkan layanan mencari buku dan katalog yang diharapkan mempermudah pengunjung mahasiswa direspon setuju kurang dari proporsi 50%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja layanan karyawan UNPAM belum optimal.

Hal ini menjadi pemikiran para pimpinan institusi, untuk mengambil langkah cepat sebagai suatu komitmen sebagai cara yang tepat di dalam menentukan arah kebijakan terkait dengan layanan yang baik dan professional dalam meningkatkan kapasitas layanan guna memajukan institusi dibidang pelayanan perpustakaan sehingga merupakan terobosan bagi karyawan maupun mahasiswa guna meningkatkan pelayanan yang baik dan professional juga mampu mengembangkan teknik pelayanan dan dapat diterima dilingkungan institusi Universitas Pamulang dalam hal pelayanan kepada karyawan, dan mahasiswa.

### 1. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah persepsional tupoksi karyawan memberikan pengaruh terhadap kinerja layanan UNPAM?
2. Apakah komitmen kerja karyawan memberikan pengaruh terhadap kinerja layanan UNPAM?
3. Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara persepsional tupoksi karyawan dan komitmen kerja terhadap kinerja layanan UNPAM?

### 2. Tujuan Penelitian



Merujuk rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh bukti empirik pengaruh persepsional tupoksi karyawan terhadap kinerja layanan UNPAM.
2. Untuk memperoleh bukti empirik pengaruh komitmen kerja karyawan terhadap kinerja layanan UNPAM.
3. Untuk memperoleh bukti empirik pengaruh secara bersama-sama antara persepsional tupoksi karyawan dan komitmen kerja terhadap kinerja layanan UNPAM.

### 3. Tinjauan Pustaka

#### 1. Kinerja Layanan

Tinjauan pustaka tentang kinerja dapat disimak melalui beberapa sumber berikut. Bernardin dan Russel sebagaimana dikutip Gomes (2000), menyatakan bahwa kinerja adalah catatan hasil (*outcome*) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu. Dalam definisi ini penekanannya juga pada fungsi tetapi dengan merujuk pada batasan waktu. Menurut Schuler dan Jackson (1999), kriteria kinerja meliputi tiga hal, yakni: Pertama, kriteria berdasarkan sifat, yaitu kriteria yang memusatkan pada karakteristik pribadi seorang karyawan seperti loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi, dan komitmen memimpin. Kedua, kriteria berdasarkan perilaku, yaitu kriteria yang dipusatkan pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Ketiga, kriteria berdasarkan hasil, yaitu kriteria yang difokuskan pada hasil yang dicapai ketimbang bagaimana pekerjaan itu dihasilkan.

Menurut Colquit, Lepin dan Wesson (2009), kinerja adalah nilai-nilai yang terbentuk dan memberikan kontribusi secara positif atau negatif

terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja menekankan pada pembentukan nilai-nilai yang positif terhadap tujuan organisasi. Dengan kata lain bahwa kinerja mencakup perilaku yang menjadi pengontrol bagi anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Danim (2008), mendefinisikan kinerja dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kerjanya. Pada tingkat tinggi kinerja dimuati unsur-unsur kiat atau seni yang menjadi tampilan kerjaonal. Esensi penilaian kinerja adalah sejauh mana apa yang telah ditetapkan supaya dilakukan, sejauh mana ketetapan yang ada sudah dikerjakan, hal-hal apa yang akan dilakukan kemudian, dan cara mengetahui kalau ketetapan itu sudah dikerjakan.

Menurut Nael (2004), kinerja karyawan adalah tingkat efektifitas pencapaian hasil kerja. Seberapa akurat, seberapa detail, seberapa besar, pencapaian hasil dari target yang direncanakan. Secara umum pencapaian kinerja dipandang dari dua sudut. Pertama, secara subjektif yaitu efektivitas yang terkait dengan perencanaan, pengambilan keputusan, pendelegasian, motivasi dan tingkat inovasi. Kedua, secara objektif yaitu pencapaian target didekatkan pada ukuran jumlah, prosentase, biaya, kerugian dan lain sebagainya.

As'ad (2004), memberikan batasan bahwa pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan. Cakupan sasaran kinerja meliputi: masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*result*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*). Sasaran masukan adalah sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan berjalan untuk menghasilkan proses. Sasaran keluaran adalah segala sesuatu yang

mencerminkan fungsi keluaran kegiatan jangka panjang atau efek langsung.

Sasaran manfaat adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir kegiatan. Sasaran dampak adalah pengaruh pada setiap tingkat berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan. Tugas utama manajer di tempat kerja adalah menggerakkan motivasi karyawan di tempat kerja dan meningkatkan kemampuan setiap karyawan sesuai dengan perannya agar dapat mencapai kinerja yang optimal. Karena secara matematik, kinerja merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi.

Oleh Sedarmiyanti (2001), kinerja juga dimaknai dengan segala hal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja juga dapat disebut dengan istilah-istilah lain dengan makna yang sama, yakni: 1) prestasi kerja 2) pelaksana kerja 3) pencapaian kerja, dan 4) hasil kerja/untuk kerja atau penampilan kerja. Rivai dan Basri (2005), menjelaskan faktor-faktor yang menandai kinerja adalah hasil ketentuan: 1) kebutuhan yang dibuat pekerja; 2) tujuan yang kompleks; 3) kemampuan; 4) kompleksitas; 5) komitmen; 6) umpan balik; 7) situasi 8) pembatasan; 9) perhatian pada setiap kegiatan; 10) usaha; 11) ketekunan; 12) ketaatan; 13) kesediaan untuk berkorban; dan 14) memiliki standar yang jelas.

Sementara Manullang (2001), memberikan ukuran untuk kinerja seperti: 1) kualitas; 2) kemampuan; 3) kualitas kerja; 4) pengetahuan mengenai tugas; 5) kerjasama; 6) inisiatif; 7) adaptabilitas; 8) kehadiran; 9) perencanaan dan pengorganisasian; 10) kesehatan. Untuk itu Lakein (1997), berpendapat bahwa dalam bekerja perlu memilih tugas terbaik yang hendak dilakukan dari semua kemungkinan tugas yang tersedia, kemudian

melakukan pekerjaan itu dengan cara yang efisien dan efektif. Menentukan pilihan yang tepat mengenai bagaimana waktu, jauh lebih penting daripada melakukan semua kegiatan.

Dari tinjauan pustaka yang telah dikemukakan, maka dapat didefinisikan secara konsep tentang kinerja layanan adalah hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas pokoknya dalam mencapai tujuan institusi tempat kerja berupa tanggung jawab, kerjasama, ketaatan, inisiatif, dan kejujuran.

## **2. Persepsional Tupoksi Karyawan**

Pada persepsional karyawan, menjadi gambaran karyawan dalam hal melayani pelanggan. Menurut Gibson dan Donelly (2007), persepsi diartikan sebagai proses pengamatan seseorang terhadap segala sesuatu dilingkungkannya dengan menggunakan indera yang dimilikinya, sehingga menjadi sadar terhadap segala sesuatu yang ada di lingkungan tersebut.

Persepsi dapat ditinjau dari dua aspek yaitu persepsi ditinjau aspek proses dan persepsi sebagai hasil proses berkenaan dengan persepsi. Menurut Baron dan Byrne (1991), persepsi diawali oleh aktifitas di mana seseorang mengenali objek sehingga dari objek tersebut timbul sensasi. Sensasi adalah proses mental dalam menangkap objek yang sesuai untuk berpikir, sensasi diproses melalui sistem syaraf menjadi *percepts*.

Dengan *percepts* tersebut seseorang bisa mengenali tahap paling awal dari hubungan manusia dengan lingkungan adalah kontak fisik antara individu dengan objek-objek dilingkungkannya. Objek tampil dengan kemanfaatan masing-masing, sedangkan individu datang dengan sifat-sifat individualnya, bakat, minat, sikap dan ciri kepribadian masing-masing.



Hasil interaksi individu dengan objek menghasilkan persepsi individu tentang objek itu. Jika persepsi itu berada dalam batas-batas optimal maka individu dikatakan dalam keadaan *homeostatis*, yaitu keadaan yang serba seimbang. Keadaan ini biasanya dipertahankan oleh individu karena menimbulkan perasaan-perasaan yang paling menyenangkan. Pentingnya penumbuhan persepsi dalam kehidupan setiap individu maupun organisasi karena semua keputusan dan perilaku setiap individu di dalam organisasi dipengaruhi oleh persepsi.

- a. Selanjutnya persepsional tupoksi adalah suatu proses manusia menerjemahkan, masukan melalui perasaan mereka dan memberikan arti tentang dunia di sekeliling melalui cara pandang, penafsiran, dan evaluasi seseorang terhadap tugas-tugas yang dilakukan.

### 3. Komitmen Kerja

Werkmeister dalam Elizur (1996), menjelaskan "*commitment is a manifestation of the individual's own self, and reflects value standards that are basic to the individual's existence as a person.*" Komitmen adalah sebuah manifestasi individu dan yang mencerminkan standar nilai yang menjadi dasar eksistensi seorang individu. Komitmen adalah berhubungan dengan kesediaan seseorang untuk menginvestasikan dan berkorban demi kepentingan tugas yang dimilikinya dan mencerminkan nilai dasar seorang individu.

Menurut Harris dan Hartman (2002), "*Commitment the willingness of individuals to work toward goals on a continuing basis*". Komitmen adalah kemauan individual untuk bekerja mencapai tujuan. Komitmen yang dikaitkan dengan organisasi kerja

dijelaskan oleh memiliki dimensi dengan komponen sebagai berikut:

- a. Komponen afektif (*affective occupational commitment*) berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasi. Komitmen afektif sebagai ketertarikan afektif/psikologis karyawan terhadap pekerjaannya. Komitmen ini menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan karena mereka menginginkannya.
- b. Komponen normatif (*normative occupational commitment*), merupakan perasaan-perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Komitmen normatif sebagai kewajiban untuk bertahan dalam pekerjaannya. Komitmen ini menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan karena mereka merasa wajib untuk melakukannya serta didasari pada adanya keyakinan tentang apa yang benar dan berkaitan dengan moral.
- c. Komponen kontinuans (*continuance occupational commitment*), yakni komponen berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi. Komponen ini mengarah pada perhitungan untung-rugi dalam diri karyawan sehubungan dengan keinginannya untuk tetap mempertahankan atau meninggalkan pekerjaannya. Artinya, komitmen kerja disini dianggap sebagai persepsi harga yang harus dibayar jika karyawan meninggalkan pekerjaannya.

Komitmen ini menyebabkan karyawan bertahan pada suatu pekerjaan karena mereka membutuhkannya (Harris dan Hartman, 2002), ketiga jenis

komitmen tersebut, memang berbeda dimensinya, basis komitmen ketiganya akan memungkinkan seseorang tetap berkomitmen terhadap pekerjaannya atau organisasinya. Penentuan tiga jenis komitmen ini, akan sangat beragam tergantung perjalanan karier seseorang. Sebagai contoh, seseorang mungkin memprioritaskan alasan afektif di awal pekerjaannya sebelum mengalihkan perhatian untuk alasan berkelanjutan saat memulai sebuah keluarga atau menjadi lebih mapan dalam sebuah komunitas. Terlepas dari bagaimana tiga jenis diprioritaskan, bagaimanapun, mereka menawarkan pemahaman penting mengapa seseorang mungkin *committed* terhadap suatu kerja ataupun organisasi yang dapat dilakukan untuk membuat karyawan merasa lebih berkomitmen.

Tidak semua komponen di atas dimiliki oleh karyawan, tetapi lebih baik lagi jika ketiga komponen tersebut dimiliki oleh karyawan. Sebagai contoh, ketika komponen *affective occupational commitment* lebih dominan maka karyawan tersebut merasa lebih cocok dengan bidang pekerjaannya, baik itu secara emosional maupun kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan dirinya. Ia merasa bahwa pekerjaannya sesuai dengan bidang pendidikan, hobi, tujuan, kebersamaan, kenyamanan, dan lain-lain. Jika karyawan tidak pernah diberikan pengembangan pengetahuan dan *skill* melalui seminar, *training* dan lain-lain, maka dapat menimbulkan kurangnya komponen *normative occupational commitment*. Keadaan ini dapat juga mempengaruhi kinerja dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang setara.

Meyer dan Allen (1997), membagi tiga definisi komitmen terhadap organisasi, yaitu: 1) definisi yang berorientasi afektif (*affective orientation*), 2) definisi berorientasi

biaya (*cost based*), dan 3) definisi berdasarkan obligasi atau tanggung jawab moral (*obligation or moral responsibility*), dapat diuraikan sebagai berikut:

**Pertama**, komitmen berorientasi afektif (*affective orientation*). Ada lima ciri-ciri komitmen yang berorientasi kepada afektif, yaitu sebagai berikut: (1) Menyertakan dana perorangan secara sikap dan emosi ke group atau organisasi; (2) Menghubungkan atau menyertakan identitas seseorang ke organisasi; (3) Tujuan organisasi dan tujuan individu menjadi terus meningkat terintegrasi dan sama dan sebangun; (4) Anggota organisasi menunjukkan kecenderungan kepada tujuan dan nilai-nilai organisasi; dan (5) Kekuatan relatif individu terlihat dari keterlibatannya dalam organisasi.

**Kedua**, komitmen berbasis biaya (*cost based*). Komitmen berbasis biaya mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: (1) Keuntungan berhubungan dengan keikutsertaan yang berlanjut seseorang dan biaya dikaitkan dengan keberadaannya dalam organisasi; (2) Komitmen yang mengikat jadi nyata ketika seseorang membuat janji yang terkait dengan konsistensi dan aktifitas; (3) Fenomena struktural terjadi sebagai hasil transaksi organisasi-individu dan perubahan terjadi sesuai investasi dengan berjalannya waktu; (4) Obligasi dan tanggung jawab moral (*obligation or moral responsibility*).

**Ketiga**, komitmen berdasarkan obligasi dan tanggung jawab moral mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: (1) Perilaku komitmen mengikat secara sosial berdasarkan norma yang relevan; (2) Norma menjadi dasar untuk menindak; (3) Karyawan berpendirian dan mempertimbangkan secara moral untuk tinggal di dalam organisasi.

Merujuk pada uraian dan kategori definisi di atas, maka terlihat



bahwa definisi komitmen yang berorientasi afektif mengarah pada keterikatan identitas individu secara efektif dan emosi terhadap suatu kelompok atau organisasi. Keterikatan tersebut didasarkan pada ketertarikan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Definisi komitmen yang didasarkan pada biaya merujuk pada pengertian bahwa seseorang akan melanjutkan dedikasinya pada organisasi jika menguntungkan dan akan meninggalkan organisasi jika lebih banyak biaya.

Definisi tersebut cenderung bersifat rasional dengan memperhitungkan untung-rugi apabila tetap tinggal di dalam organisasi serta bersifat transaksional. Sementara definisi yang mengarah pada tanggung jawab moral lebih menekankan pada sebuah pengabdian secara total di dalam organisasi yang dilandasi dengan nilai-nilai kebenaran moral dengan tujuan agar dapat memenuhi tujuan dan kepentingan organisasi.

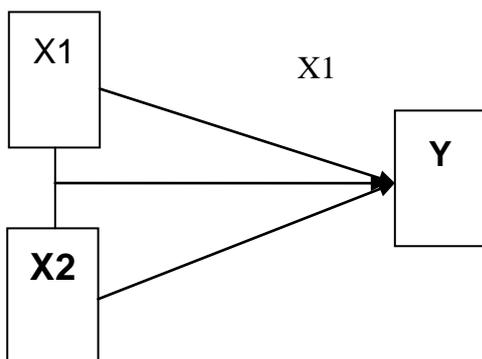
Penelitian ini lebih menekankan pada komitmen kerja atau komitmen kerja berkenaan dengan pelaksanaan tugas. Seorang individu yang sungguh-sungguh menjaga komitmen kerja akan lebih memelihara hubungan horizontal dari pada hubungan vertikal, memberikan kepercayaan yang cukup pada review dan evaluasi dari pada evaluasi hirarkis, dan cenderung mengembangkan hubungan luar organisasi yang mempekerjakan, atau dengan kata lain kepemimpinan hierarkis ditiadakan ketika pekerjaan sangat standar, penggunaan mesin secara maksimal, atau terus-menerus saling bergantung. Dalam situasi ini, karyawan memiliki otonomi atau kemampuan untuk dipengaruhi oleh perilaku pemimpin. Dikaitkan dengan penelitian ini, komitmen kerja dapat dinyatakan sebagai suatu keyakinan

seorang untuk melakukan segala sesuatu yang menjadi tuntutan pekerjaannya.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen kerja adalah keterlibatan dan loyalitas diri seseorang yang diekspresikan dalam pelaksanaan tugas berbasis afektif, biaya, dan tanggung jawab moral.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan menggunakan metode survei dalam pengumpulan data. Menurut Kerlinger dan Lee, (2000: 660), survei ditujukan untuk mengkaji populasi besar maupun kecil yang dipilih dari populasi itu untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel. Dalam konteks penelitian ini, survei dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel eksogenus yang terdiri dari persepsional tupoksi ( $X_1$ ) dan Komitmen kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel endogenus yakni kinerja layanan karyawan ( $Y$ ). Pendekatan analisisnya adalah analisis kuantitatif yaitu “menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel melalui angka-angka. Jenis statistika yang dipakai adalah inferensial yaitu menggeneralisasikan hasil penelitian yang ada pada sampel bagi populasi” (Hadjar, 1996: 87). Paradigma penelitian yang digunakan untuk menganalisis kaitan antara variabel yang diteliti menggunakan pendekatan penelitian korelasional dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Desain Hubungan antar Variabel Penelitian

Keterangan:

X1= Persepsional tupoksi.

X2= Komitmen kerja

Y = Kinerja layanan.

## PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan dalam hasil uji hipotesis di atas maka dapat diberikan pembahasan di bawah ini.

Dari hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, semua hipotesis yang diuji teruji secara signifikan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kesesuaian antara teori dengan bukti empirik hasil penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, secara khusus untuk komitmen kerja, hasil penelitian ini tidak bertentangan dengan hasil penelitian tentang faktor disiplin sebagai komponen dari komitmen profesi yang dilaporkan oleh Wibowo (2015), bahwa hasil analisis diperoleh ternyata disiplin berpengaruh terhadap kinerja Karyawan. Disiplin mempunyai kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 32,5%.

Karakteristik profesional oleh Supriadi (1988), menyatakan bahwa berdasarkan sintesis temuan-temuan penelitian, telah dikenal karakteristik profesional minimum seorang karyawan dan dosen, yaitu: (1) mempunyai komitmen pada peserta didik dan proses belajarnya, (2) menguasai secara mendalam bahan belajar atau mata pelajaran serta cara pembelajarannya, (3) bertanggung jawab memantau hasil belajar melalui berbagai cara evaluasi, (4) mampu berfikir sistematis tentang apa yang dilakukannya dan belajar dari pengalamannya, dan (5) menjadi partisipan aktif masyarakat belajar dalam lingkungan profesinya.

Komitmen kerja ini merupakan keteguhannya dalam menjalankan apa yang dituntut oleh profesi tersebut, sehingga profesinya menjadi identitas bagi dirinya. Komitmen terhadap profesinya adalah merupakan manifestasi diri yang mencerminkan standar nilai yang menjadi dasar keberadaan seseorang. Komitmen terhadap profesi adalah berhubungan dengan kesediaan seseorang untuk menginvestasikan diri dan berkorban demi kepentingan tugas yang dimilikinya dan akhirnya mencerminkan nilai dasar seorang individu tersebut.

Dengan hasil penelitian yang telah terbukti secara empirik melalui pengujian hipotesis, maka hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk menyusun kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian in.



## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada Bab IV, maka dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh persepsional tupoksi terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 18%.
2. Terdapat pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 61,10%
3. Terdapat pengaruh persepsional tupoksi dan komitmen kerja secara simultan terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 85,10%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan* (edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Asa'd, Mohammad. 2004. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi*. Yogyakarta: Liberty, 2004.
- Colquit, Jason A., Jeffery A. Lepine., dan Michael Wesson. 2009. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc., 2009.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Elizur, Dov. "Work Values and Commitment", *International Journal of Manpower*, Vol. 17, No. 3, 1996, h. 27.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jeff, Harris O. dan Sandra J. Hartman. 2002. *Organizational Behavior*. Binghamton, NY: The Haworth Press, Inc., 2002.
- John H. Meyer dan Natalie J. Allen. 1997. *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. California: SAGE Publications, Inc.
- Kerlinger, Fred dan Howard B. Lee. 2000. *Foundations of Behavior Research*. Forth Worth: Harcourt College Publisher.
- Lakein, Alan. 1997. *How to Get Control of Your Time and Life* terjemahan: Rieke Harahap. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Mannulang, M. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Nael Jr., James E. 2004. *Guide to Performance Appraisal*, terjemahan: W. Setiawan. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Schuler, R. dan Suzan E. Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad 21*. Jakarta: Erlangga.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.

Unpam targetkan terima 100.000 mahasiswa per tahun. [https://www.merdeka.com/peristiwa/unpam-targetkan-terima100000mahasiswape-rtahun.html](https://www.merdeka.com/peristiwa/unpam-targetkan-terima-100000-mahasiswa-per-tahun.html). Diakses, 17 Agustus 2019.