

## KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG ASIA AFRIKA BANDUNG

---

Susan<sup>1</sup>, Dewi Yuliati Indah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pasundan, Jl. Tamansari No.6-8, Bandung 40116 Indonesia

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Organizational Commitment and Work Motivation either partially or simultaneously on Job Satisfaction at PT. Pos Indonesia Bandung. This research is a causal associative study using a quantitative approach. The subjects of this study were employees of PT. Pos Indonesia Bandung, totaling 102 employees. The data were collected using questionnaires and interviews, the sampling technique was purposive sampling, while the data analysis was carried out using multiple linear regression analysis. The results showed that the motivation variable was more dominant, because the partial effect on organizational commitment was 29.4% while motivation was 41.4%. Based on the results of the analysis of the coefficient of determination explaining the relationship between motivation and job satisfaction, the result is 41.4% and this shows that partially motivation has a direct effect on job satisfaction and motivation has a greater influence, meaning that PT.Pos employee morale is high.*

### Keywords:

*market; consumer; second-hand clothes; price; income; product quality; product diversity*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pos Indonesia Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah karyawan PT. Pos Indonesia Bandung yang berjumlah 102 karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara, teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi lebih dominan, karena pengaruh parsial terhadap komitmen organisasi sebesar 29,4% sedangkan motivasi sebesar 41,4%. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi yang menjelaskan hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja diperoleh hasil sebesar 41,4% dan hal ini menunjukkan bahwa secara parsial motivasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja dan motivasi memiliki pengaruh yang lebih besar, artinya PT. Semangat kerja karyawan pos tinggi.

### Kata Kunci:

pasar; konsumen; pakaian bekas; harga; penghasilan; kualitas produk; keragaman produk

\* [susanlingling@gmail.com](mailto:susanlingling@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal ini telah menimbulkan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh para pelaku ekonomi maupun industri. Salah satunya ialah, bagaimana organisasi secara responsif menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi untuk mencapai tujuannya. Perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan potensipotensi sumber daya manusianya agar mencapai keberhasilan dalam organisasi. Keberhasilan dan kinerja karyawan dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya. Sebagai sesuatu yang berhubungan positif dengan kinerja, komitmen yang merupakan suatu sikap dan perilaku yang dapat dipandang sebagai penggerak seseorang dalam bekerja adalah saling terkait erat, suatu komitmen dapat menjadi dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen yang lainnya.

Suatu komitmen organisasi menunjukkan adanya suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen organisasi dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai organisasi mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi, oleh karena itu komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi karyawan terhadap organisasi. Jika karyawan merasa dirinya terikat dengan nilai-nilai organisasi yang ada maka dia akan merasa senang dalam bekerja, sehingga kinerjanya dapat meningkat.

Dalam suatu organisasi terdapat juga kepercayaan bahwa komitmen organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja. Disamping komitmen organisasi, untuk pencapaian tujuan organisasi ke arah yang lebih baik dibutuhkan motivasi baik secara internal maupun eksternal. Motivasi internal merupakan motivasi yang muncul dari dalam pikiran, hati sanubari dan keinginan diri. Motivasi eksternal merupakan motivasi yang muncul karena adanya dorongan dari luar pribadi, misalnya dari orang lain dan organisasi tempat bekerja. Motivasi sangat penting artinya bagi perusahaan, karena motivasi merupakan bagian dari kegiatan perusahaan dalam proses pembinaan, pengembangan dan pengarahan manusia dalam bekerja. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan seorang pegawai harus memiliki motivasi sehingga dapat memberikan dorongan agar pegawai dapat bekerja dengan giat dan dapat memuaskan kepuasan kerja. Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu atau karyawan adalah kesimpulan berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsung dari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pantas atau layak diterima oleh karyawan. Begitupun salah satu perusahaan yang dimiliki oleh Negara yang di kenal dengan BUMN, merupakan perusahaan milik Negara yang bertujuan mendapatkan keuntungan, dari hasil kerja karyawannya. Badan Usaha Milik Negara adalah badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (berdasarkan UU Republik Indonesia No.19 Tahun 2003).

BUMN berasal dari kontribusi dalam perekonomian Indonesia yang berperan menghasilkan barang dan jasa guna mewujudkan kesejahteraan rakyat, untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai perlu diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan agar sumber daya manusia memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bisnis jasa yaitu pengiriman surat dan barang atau logistik adalah. dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. PT Pos Indonesia memiliki 11 (Sebelas) Kantor Regional yang tersebar di Indonesia, adapun Kantor Regional tersebut adalah : Regional Medan, Regional Padang, Regional Palembang, Regional Jakarta, Regional Bandung, Regional Semarang, Regional Surabaya, Regional Denpasar, Regional Banjar Baru, Regional Makasar, Regional Jayapura.

PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Medan, Padang, Palembang, dan Jakarta pada Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2018 tetap berada pada kategori A, selanjutnya PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Semarang, Regional Surabaya dan Regional Denpasar pada Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2018 tetap berada pada kategori B+, dan PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Banjar Baru, Regional Makasar, serta Regional Jayapura dari Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2018 masing-masing sama dan tetap berada pada kategori B. Hanya PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Bandung yang memiliki penurunan kategori kinerja pada Tahun 2017 berada pada kategori A dan Tahun 2018 hanya mencapai kategori B+. Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa kinerja PT. Pos Indonesia (Persero) Regional Bandung belum optimal mencapai target untuk tetap berada pada kategori A, sehingga apa yang diharapkan perusahaan tidak sesuai dengan tujuan, dan hal tersebut akan menghambat perusahaan untuk mencapai suatu tujuan.

PT. Pos Indonesia (Persero) di wilayah regional Bandung mengalami penurunan kinerja pada Tahun 2017 dan Tahun 2018, akan tetapi yang paling menunjukkan penurunan kinerja tertinggi adalah PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika yaitu pencapaian kinerja pada Tahun 2017 sebesar 52% menurun menjadi 45.5% pada Tahun 2018. Berdasarkan pra survey melalui wawancara awal yang dilakukan peneliti pada karyawan (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika, hal tersebut dapat diartikan bahwa adanya indikasi penurunan kinerja karyawan yang diduga karena kurangnya kepuasan kerja karyawan. Menurut (Handoko, 2017) variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya motivasi untuk bekerja, tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan, kondisi fisik pekerjaan, kompensasi, dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta perilaku lainnya, sedangkan menurut (Rivai, 2017) Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasional.

Kondisi berdasarkan hasil pra-survey ditemukan masalah yaitu variabel komitmen organisasi dibawah skor rata-rata yaitu hanya mencapai skor sebesar 2,51 dan begitu juga dengan variabel motivasi kerja dengan hasil capaian 2,64, hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut bermasalah dengan capaian nilai skor dibawah rata-rata dibandingkan dengan kondisi nilai skor variabel lainnya, sehingga menunjukkan bahwa adanya masalah terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung. Dapat disimpulkan bahwa perlunya perusahaan berfokus memperbaiki masalah tentang komitmen organisasi dan motivasi kerja sehingga karyawan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja yang pada akhirnya memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan tempat mereka bekerja. Komitmen organisasi ini dapat berjalan dengan baik apabila keterlibatan karyawan dalam organisasi terbukti menjadi pengalaman yang memuaskan yaitu dapat memberikan kesempatan untuk melakukan

pekerjaan dengan semakin baik akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan dan akan berimbas terhadap organisasi atau perusahaan dengan menghasilkan kinerja yang baik pula. Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap seseorang yang berhubungan dengan organisasi tempat mereka bekerja. Sikap ini berkaitan dengan persepsi tujuan organisasi dan keterlibatannya dalam melaksanakan kerja. Apabila komitmen seseorang tinggi maka kinerjanya akan lebih baik sebaliknya apabila komitmen seseorang rendah maka kinerjanya akan rendah pula.

Komitmen organisasi memiliki nilai rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 2,51 dari nilai maksimal 5 yang dapat diartikan komitmen organisasi karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung, masih dianggap belum maksimal. Dilihat dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa kurangnya perasaan emosional karyawan sesama dengan rekan kerja dan karyawan kurang mematuhi peraturan yang ditetapkan serta kurangnya keterbukaan terhadap kuesioner pada karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) kantor Cabang Asia Afrika Bandung tentang kondisi yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Kondisi berdasarkan hasil pra-survey ditemukan masalah yaitu variabel komitmen organisasi dibawah skor rata-rata yaitu hanya mencapai skor sebesar 2,51 dan begitu juga dengan variabel motivasi kerja dengan hasil capaian 2,64, hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut bermasalah dengan capaian nilai skor dibawah rata-rata dibandingkan dengan kondisi nilai skor variabel lainnya, sehingga menunjukkan bahwa adanya masalah terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung. Dapat disimpulkan bahwa perlunya perusahaan berfokus memperbaiki masalah tentang komitmen organisasi dan motivasi kerja sehingga karyawan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja yang pada akhirnya memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Komitmen organisasi ini dapat berjalan dengan baik apabila keterlibatan karyawan dalam organisasi terbukti menjadi pengalaman yang memuaskan yaitu dapat memberikan kesempatan untuk melakukan pekerjaan dengan semakin baik akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan dan akan berimbas terhadap organisasi atau perusahaan dengan menghasilkan kinerja yang baik pula. Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap seseorang yang berhubungan dengan organisasi tempat mereka bekerja. Sikap ini berkaitan dengan persepsi tujuan organisasi dan keterlibatannya dalam melaksanakan kerja. Apabila komitmen seseorang tinggi maka kinerjanya akan lebih baik sebaliknya apabila komitmen seseorang rendah maka kinerjanya akan rendah pula. Berikut adalah data yang diperoleh peneliti, melalui kuesioner pendahuluan mengenai komitmen organisasi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.

Komitmen organisasi memiliki nilai rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 2,51 dari nilai maksimal 5 yang dapat diartikan komitmen organisasi karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung, masih dianggap belum maksimal. Dilihat dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa kurangnya perasaan emosional karyawan sesama dengan rekan kerja dan karyawan kurang mematuhi peraturan yang ditetapkan serta kurangnya keterbukaan terhadap sesama rekan kerja, masih banyak karyawan yang tidak memiliki kemauan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Hal ini menunjukkan terdapat masalah mengenai komitmen organisasi. Masalah lain yang muncul dalam perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung, berkaitan dengan motivasi kerja. Motivasi kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung, ini dapat dikatakan masih belum optimal.

Motivasi kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung memiliki nilai rata-rata yang diperoleh yaitu hanya sebesar 2,64 dari nilai maksimal 5 yang dapat diartikan motivasi kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung, masih dianggap belum maksimal. Dilihat dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan. Berdasarkan masalah yang terjadi yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Asia Afrika Bandung

## METODE

Metode penelitian merupakan suatu cara ataupun teknik yang dipergunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data serta menganalisisnya agar diperoleh suatu kesimpulan guna mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian adalah upaya untuk mencari kebenaran secara ilmiah yang didasarkan pada data yang sesuai dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Disamping itu untuk memperoleh kebenaran ilmiah, metode penelitian juga merupakan cara utama yang digunakan mencapai tujuan penelitian secara efektif. Seperti yang digunakan oleh (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa: metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah survey, menurut (Sunyoto, 2015) mengemukakan metode survey adalah "metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung berhubungan dengan objek penelitian. Jika survey dilakukan dengan sensus maka menggunakan metode

sensus namun jika populasi banyak maka survey cukup dilakukan dengan sampel". Sifat dari penelitian yang digunakan oleh metode deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain yang di teliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Menurut (Sugiyono, 2013) metode verifikatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan metode statistika, sehingga dapat diambil hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis diterima atau di tolak. Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai tanggapan responden tentang variabel-variabel yang diteliti. Sedangkan metode verifikatif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menjelaskan hubungan antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja menghasilkan nilai 0,293 atau 29,3%. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi secara parsial memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menjelaskan hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja menghasilkan nilai sebesar 0,414 atau 41,4%. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi secara parsial memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menjelaskan hubungan variabel komitmen organisasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja menghasilkan nilai sebesar 0,708 atau 70,8%. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan komitmen organisasi dan motivasi memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Asia Afrika Bandung.

## SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis tentang pengaruh komitmen organisasi dan motivasi terhadap kepuasan organisasi. Tanggapan responden mengenai komitmen organisasi dalam kategori kurang baik. Terdapat tanggapan yang memperoleh hasil nilai dibawah rata-rata yaitu Keinginan berkarir di organisasi, Tertarik pada pekerjaan, Tidak nyaman meninggalkan pekerjaan, Kebanggaan bekerja pada organisasi. Tanggapan responden mengenai motivasi dalam kategori baik. Terdapat tanggapan yang memperoleh hasil nilai dibawah rata-rata yaitu takut tidak melaksanakan tugas, bekerja berdasarkan nilai tugas. Tanggapan responden mengenai kepuasan kerja dalam kategori kurang baik. Terdapat tanggapan yang memperoleh hasil nilai dibawah rata-rata yaitu kesempatan promosi, tugas tambahan, kemudahan peluang, mengayomi dan beban kerja. Secara simultan, berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan motivasi secara simultan memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 70,8%. Sedangkan sisanya sebesar 29,2% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak di teliti. Hasil dari perhitungan pengaruh koefisien determinasi parsial, diketahui bahwa pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja adalah 29,4%. Sedangkan variabel motivasi terhadap kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 41,4%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, H. (2017). *Perilaku Organisasi*. BPFE.
- Rivai, V. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Perpustakaan Universitas Gresik.
- Sunyoto. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service.