

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, KEPUASAN KERJA,  
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPM-PTSP) PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat – Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**LADISUMA SIANTURI**

**NPM : 17.0111.0043**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ladisuma Siantun  
Nomor Pokok : 1701110043  
Jurusan : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Ketrja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Pemertintah Kota Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal ..... Pembimbing I : Rustam Effendi S.E.,M.Si

NIDN : 0224105701

Tanggal 01 Mei 2021 Pembimbing II : Liliana S.E.,M.Si

NIDN : 0214066501

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Prodi Manajemen



Dr. Muz Milikah, SE., M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

Mariyam Zanariah, S.E., M.M  
NIDN : 0222096301

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

**“Seberat Apapun Masalah Yang Kamu Hadapi Saat Ini, Jangan Pernah Untuk Memilih Menyerah Karna Sesungguhnya, Percayalah Kamu Pasti Bisa Dan Kamu Sudah Setengah Jalan.”**

**(Ladisuma Sianturi)**

**“ Janganlah Hendaknya Kamu Kuatir Tentang Apa Pun Juga, Tetapi Nyatakanlah Dalam Segala Hal Keinginanmu Kepada Allah Dalam Doa Dan Permohonan Dengan Ucapan Syukur”**

**(Filipi 4:6)**

**“ If You Really Want O Do Something, You’ll Find A Way. If You Don’t You’ll Find An Excuse”**

**(Jim Rohn)**

**Kupersembahkan Kepada :**

- 1. Kedua Orangtua Yang Sangat Saya Cintai**
- 2. Saudara – Saudaraku Yang Tersayang**
- 3. Semua Dosen Universitas Tridinanti Yang Ku Hormati**
- 4. Sahabat Seperjuanganku**
- 5. Almamater Yang Kubanggakan**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LADISUMA SIANTURI  
Nim : 17.0111.0043  
Fakultas : EKONOMI  
Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, KEPUASAN KERJA, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) PEMERINTAH KOTA PALEMBANG" telah ditulis sendiri dengan sungguh – sungguh. Skripsi tersebut bukanlah plagiat dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, April 2021

Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL  
DD112AHF948600408  
6000  
RUPIAH  
Ladisuma Sianturi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kasih karuniaNya yang sempurna, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir penelitian sebagai tugas akhir yang berjudul “ Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Pemerintah Kota Palembang”. Laporan akhir penelitian ini disusun berdasarkan prasyarat dalam memperoleh gelar sarjana S1 dalam program studi manajemen di Universitas Tridianti Palembang.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membimbing dan mendorong penulis, baik tenaga, semangat, ide – ide maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan – kekurangan dalam penulisan dan pembahasannya, juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kesehatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
2. Kedua orangtuaku (Panca sianturi dan Dermi Situmorang) yang senantiasa memberikan Doa dan semangat selama penulis menjadi Mahasiswi di Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang
3. Ibu Dr.Ir.Hj.Nyimas,MP Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang
4. Ibu Dr.Msy.Mikial,SE,M.Si,AK,CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang
5. Ibu Mariyam Zanariah,SE.MM Selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang

6. Bapak Drs.H.Rustam Effendi,M.Si Selaku Pembimbing Utama
7. Ibu Liliana,SE,M.Si Selaku Pembimbing Anggota
8. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah banyak ilmu dan memberikan bantuan selama ini
9. Kepada Pimpinan serta seluruh pegawai DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian
10. Kepada saudara – saudaraku ( abang Khumar G. sianturi, kak Novita M.sianturi, adek Rudolf P. sianturi, adek Cristina sianturi dan adek Kevin sianturi ) yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada sahabat tercintaku Krismesi Gloria Simaremare, yang sudah selalu setia untuk menyemangati, membantu dan menghibur penulis dikala susah maupun senang. Terimakasih untuk setiap canda tawa yang sudah diberikan kepada penulis.
12. Kepada sahabat seperjuanganku dari semester 1 sampai sekarang ( Resti Dwi Paramita alias incess, Fenesia alias cece, Tia Wulandari dan Reska Lea Herviyani ) yang selalu membantu dan memberi dukungan kepada penulis, dan sudah berjuang bersama – sama dengan penulis, dan kepada seluruh teman – teman seperjuanganku yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amalan berkah dan berguna bagi semua pihak.

Palembang, April 2021

Ladisuma Sianturi

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	12
2.1.1 Pengertian MSDM .....	12
2.1.2. Kinerja.....	13
2.1.2.1. Pengertian Kinerja.....	13
2.1.2.2. Tujuan Dan Manfaat Kinerja .....	14
2.1.2.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	16
2.1.2.4. Dimensi Dan Indikator Kinerja.....	17
2.1.2.5. Penilaian Kinerja .....	19
2.1.3. Komitmen Organisasional.....	20
2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	20
2.1.3.2. Aspek – Aspek Komitmen Organisasi .....	21
2.1.3.3. Dimensi Dan Indikator Komitmen Organisasi.....	22

2.1.3.4. Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi .....	23
2.1.3.5. Manfaat Komitmen Dalam Organisasi .....	24
2.1.4. Kepuasan Kerja .....	24
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	24
2.1.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	26
2.1.4.3. Dimensi Dan Indikator Kepuasan Kerja .....	28
2.1.4.4. Mengukur Kepuasan Kerja .....	28
2.1.5. Budaya Organisasi .....	29
2.1.5.1. Pengertian Budaya Organisasi .....	29
2.1.5.2. Karakteristik Budaya Organisasi .....	31
2.1.5.3. Fungsi Budaya Organisasi .....	32
2.1.5.4. Faktor Budaya Organisasi .....	33
2.1.5.5. Dimensi Dan Indikator Budaya Organisasi .....	35
2.1.5.6. Budaya Kuat Dan Budaya Lemah.....	37
2.2. Penelitian Lain Yang Relevan.....	39
2.3. Kerangka Berpikir .....	41
2.4. Hipotesis.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	46
3.2. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.2.1. Sumber Data .....	47
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.3. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling.....	48
3.4. Rancangan Penelitian .....	52
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	53
3.6. Instrumen Penelitian.....	55
3.7. Uji Instrumen .....	55
3.8. Uji Asumsi Klasik .....	57
3.9. Metode Analisis Data.....	58
3.10. Teknik Analisis Data .....	59
3.11. Uji Hipotesis .....	61



3.11.1. Uji F .....	61
3.11.2. Uji T .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	65
4.1.1 Sejarah Singkat Organisasi .....	65
4.1.2 Visi Dan Misi Organisasi .....	66
4.1.3 Struktur Organisasi .....	67
4.1.4 Fungsi Dan Tugas Organisasi .....	70
4.1.5 Deskriptif Karakteristik Responden .....	72
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	73
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	73
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	77
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	78
4.3.1 Uji Normalitas .....	78
4.3.2 Uji Multikolonieritas .....	79
4.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	80
4.4 Hasil Uji Teknik Analisis Data .....	81
4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
4.4.2 Hasil Analisis Koefisien Korelasi ( r ) .....	83
4.4.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( R <sup>2</sup> ) .....	85
4.5. Uji Hipotesis .....	85
4.5.1 Uji F ( Uji Secara Simultan ) .....	86
4.5.2 Hasil Uji T .....	87
4.6. Pembahasan Penelitian .....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2.1 Budaya Organisasi Yang Kuat Vs Budaya Lemah .....	38
3.1 Waktu Penelitian .....	46
3.2 Populasi Pegawai DPMPTSP Pemerintah Kota Palembang .....	49
3.3 Sampel Pegawai DPMPTSP Pemerintah Kota Palembang.....	51
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	53
3.5 Skala <i>Likert</i> .....	55
3.6 Kriteria Variabel.....	60
4.1. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.3 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	73
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional (X1) .....	73
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja ( X2).....	74
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X3) .....	75
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	76
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	77
4.9 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	77
4.10 Hasil Uji Multikolonieritas .....	79
4.11 Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	82
4.13 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	83
4.14 Analisis Koefisien Determinasi .....	85
4.15 Hasil Uji F ( Simultan ) .....	87
4.16 Hasil Uji t ( Parsial).....	89

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
2.1 Fungsi Budaya Organisasi .....	33
2.2 Skema Kerangka Berpikir .....	44
4.1. Struktur organisasi Dpmpptsp pemerintah kota Palembang .....	68
4.2. Hasil Uji Normalitas dengan Scartterplot .....	78
4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Kuesioner Penelitian

Lampiran Tabel Tabulasi Variabel Komitmen Organisasional

Lampiran Tabel Tabulasi Variabel Kepuasan Kerja

Lampiran Tabel Tabulasi Variabel Budaya Organisasi

Lampiran Tabel Tabulasi Variabel Kinerja Pegawai

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Asumsi Klasik

## ABSTRAK

**Ladisuma Sianturi, “Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Pemerintah Kota Palembang” ( dibawah bimbingan Bapak Drs.H.Rustam Effendi,M.Si dan Ibu Liliana,SE,M.Si )**

Penelitian ini pada dasarnya membahas mengenai Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi ( $r$ ), koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) dan Uji Hipotesis secara parsial. Adapun penelitian ini menggunakan sampel 54 orang yang merupakan pegawai di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang.

Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi linear berganda  $Y = 22.732 + 0,344X_1 + 0,280X_2 + 0,067X_3 + e$  dimana koefisien regresi variabel Komitmen organisasional  $0,344X_1$ , Kepuasan kerja  $0,280X_2$ , dan koefisien regresi Budaya organisasi  $0,067X_3$  dengan konstanta 22.732. Hasil pengolahan data diperoleh koefisien determinasi berganda ( *Adjusted R Square* ) sebesar  $R^2 = 0,589$  atau 58,9%. Ini berarti bahwa Komitmen organisasi, Kepuasan kerja, dan Budaya organisasi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai sebesar 0,589 atau 58,9%. Sedangkan sisanya 41.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari analisis juga diperoleh nilai Koefisien ( $r$ ) = 0,714 untuk Komitmen organisasional ( $X_1$ ), 0,622 untuk Kepuasan kerja ( $X_2$ ) dan 0,494 untuk Budaya organisasi ( $X_3$ ). Ini menunjukkan bahwa antara Komitmen organisasional dan Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat terhadap Kinerja pegawai, sedangkan untuk Budaya organisasi memiliki hubungan yang sedang atau cukup terhadap Kinerja pegawai. Uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Komitmen organisasional ( $X_1$ ) adalah sebesar 5.743 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000, karna  $\text{sig } t < 0,005$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Kepuasan kerja ( $X_2$ ) adalah sebesar 4.596 dengan tingkat signifikan sebesar 0.002, karna  $\text{sig } t < 0,005$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Budaya organisasi ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,814 dengan tingkat signifikan sebesar 0,419 karna  $\text{sig } t > 0,005$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara Parsial Komitmen organisasional ( $X_1$ ) dan Kepuasan kerja ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) pada DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang, namun pada variabel Budaya organisasi ( $X_3$ ) secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) pada DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang. Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan semua variabel bebas yaitu Komitmen organisasional, Kepuasan kerja dan Budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Palembang.

## **RIWAYAT HIDUP**

**Ladisuma Sianturi**, dilahirkan di Untemungkur pada tanggal 27 November 1997. Penulis merupakan anak ke tiga dari enam bersaudara, sebagai anak dari pasangan Bapak Panca Sianturi dan Ibu Dermi Situmorang. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2005 disekolah dasar Negeri 173341 Untemungkur (lulus tahun 2011), kemudian penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Muara (lulus tahun 2014) hingga ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Muara (lulus tahun 2017).

Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai salah satu mahasiswi fakultas ekonomi manajemen universitas tridinanti palembang. Berkat doa, usaha, semangat dan ketekunan akhirnya menghantarkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tanggung jawab penulis dalam tugas akhir.

Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur atas terselesaikannya skripsi ini dan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang ikut berperan dalam membantu dan membimbing penulis. Semoga penulisan skripsi ini dapat menjadi salah satu pengalaman yang berharga bagi penulis dan juga dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca dan pihak lain.

Palembang, April 2021

Ladisuma Sianturi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting yang bahkan tidak dapat dilepaskan dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia juga merupakan aset utama sebuah organisasi yang menjadi kunci utama dalam menentukan perkembangan dan keberhasilan sebuah organisasi. Sebuah organisasi yang baik harus dapat mengelola dengan optimal sumber daya manusianya disemua tingkat level pekerjaan yang dilakukan, oleh sebab itu sudah menjadi tantangan tersendiri bagi sebuah organisasi untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya, hal ini dilakukan agar organisasi tersebut mampu mencapai tujuannya. Tercapainya tujuan suatu organisasi akan tercapai apabila pegawai nya menunjukkan kinerja yang optimal. Kinerja yang optimal tentu saja merupakan harapan bagi setiap organisasi yang mempekerjakan pegawai, karena pada akhirnya kinerja pegawai menjadi harapan untuk mencapainya kinerja organisasi yang maksimal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP ) Pemerintah Kota Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Usaha. Keberadaan Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP ) Pemerintah Kota Palembang dirasakan sangat penting oleh masyarakat, karena melalui organisasi atau instansi ini masyarakat yang ingin melakukan perizinan membuka usaha atau izin untuk praktik menjadi lebih mudah, pegawai yang bekerja di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya sering terjadi keluhan yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang. Diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh banyak masyarakat, seperti terlalu banyaknya prosedur yang diberikan ketika ingin membuka sebuah usaha baru, atau tidak adanya jaminan yang meyakinkan disaat mau berinvestasi.

Melalui pengamatan yang telah di lakukan penulis maka diperoleh fenomena kondisi yang dialami pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPM-PTSP ) Pemerintah Kota Palembang, memiliki hari kerja selama lima hari dalam seminggu yaitu senin – jumat. Perusahaan ini mulai bekerja pada pukul 08.00 – 15.00 dan waktu jam istirahat pada pukul 12.00-13.00, sehingga pegawai rentan sekali untuk mengalami kejenuhan akibat pekerjaan monoton yang dijalani. Hingga saat ini masih ada pegawai yang bekerja pada saat jam istirahat atau diluar jam kerja, dikarenakan masih banyak pekerjaan yang harus diselesaikan untuk memenuhi target organisasi.



Intensitas pengawasan dari pimpinan yang dilakukan dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena pimpinan instansi mengetahui dengan baik bagaimana perilaku pegawai dalam melakukan pekerjaan. Dilihat dari seberapa sering pimpinan organisasi melakukan pengawasan, hal tersebut belum mampu mengoptimalkan kinerja pegawai. Jarang dilakukan pengawasan dapat menurunkan semangat pegawai dalam bekerja. Kinerja pegawai memegang peranan penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan, sehingga setiap pegawai harus mampu bekerjasama dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus demi mewujudkan tingkat kepuasan para pelanggannya.

Secara umum pengertian kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi.

Sebuah organisasi akan berusaha semaksimal mungkin untuk menciptakan kinerja pegawai yang optimal agar pegawai tersebut dapat menghasilkan prestasi kerja secara berkualitas, hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap organisasi tersebut untuk mencapai tujuannya. Kinerja pegawai di pengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya

yaitu : Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi, kompensasi, motivasi dan lain sebagainya.

Komitmen organisasi sering didefinisikan sebagai : a. sebuah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, b. keinginan untuk mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama organisasi, c. keyakinan yang pasti dalam dan penerimaan atas nilai – nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen adalah suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi dan kelanjutan keberhasilan dan kesejahteraan.

Pegawai yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja hal ini dipengaruhi oleh kepuasan kerja dimana antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif dan signifikan kuat. Karena meningkatnya kepuasan kerja akan menimbulkan tingkat komitmen yang lebih tinggi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Apabila dalam lingkungan kerja seorang pegawai tidak mendapatkan apa yang diharapkan diantaranya pendapatan yang baik, peluang promosi yang adil, rekan kerja dan atasan yang menyenangkan, serta kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri maka kemungkinan besar kinerja pegawai tersebut akan buruk

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mempunyai dampak terhadap peningkatan kinerja dan produktivitas pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para pegawai terhadap apa yang telah dilakukan organisasi kepada pegawainya. Pegawai dengan kepuasan kerja tinggi akan mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktifitas tugas, sedangkan pegawai dengan kepuasan kerja yang rendah akan mengalami perasaan negatif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas pekerjaan mereka. Pengertian kepuasan kerja harus dapat dipahami oleh para petinggi organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya. Melalui pemahaman akan arti kepuasan kerja dan pemenuhan kepuasan pada setiap individu maka pegawai akan memberikan kinerja yang baik sebagai ganti terhadap organisasi berupa hasil kerja yang tinggi.

Kepuasan pegawai menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, ini dapat disebut sebagai kinerja.

Selain komitmen organisasi dan kepuasan kerja, budaya organisasi juga salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Budaya organisasi merupakan salah satu peluang untuk membangun sumber daya manusia melalui aspek perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang sedang berjalan dan yang akan datang. Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial

yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang – orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja.

Pengertian budaya organisasi merupakan filosofi dasar organisasi yang membuat keyakinan, norma – norma, dan nilai – nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Budaya organisasi sangat diperlukan dan berperan penting untuk mencapai kinerja puncak organisasi. Budaya organisasi dapat memberikan manfaat tersendiri terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Budaya organisasi dalam sebuah organisasi biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang dipegang bersama setiap komponen organisasi, unsur-unsur ini menjadi dasar untuk mengawasi perilaku pegawai, cara mereka berpikir, bekerja sama, dan berinteraksi dengan pegawai lainnya. Jika budaya organisasi menjadi baik maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan akan dapat menyumbangkan keberhasilan kepada organisasi.

Budaya organisasi yang kuat dapat mendukung tujuan – tujuan organisasi, sebaliknya budaya organisasi yang lemah atau bertentangan dengan tujuan organisasi akan menghambat organisasi. Dalam suatu instansi yang budaya organisasinya kuat, nilai – nilai bersama dipahami secara mendalam, dianut dan diperjuangkan oleh sebagian besar para anggota organisasi. Budaya yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektivitas kinerja sebuah organisasi.

Selain variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai, kompensasi dan motivasi juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang,

barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada instansi atau organisasi. Pembentukan sistem kompensasi yang efektif merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia karena membantu menarik dan mempertahankan pekerjaan – pekerjaan yang berbakat. Selain itu sistem kompensasi di instansi atau organisasi memiliki dampak terhadap kinerja strategis. Kompensasi adalah salah satu cara organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kompensasi juga bisa meningkatkan motivasi kerja seorang pegawai.

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja didalam organisasi tersebut, atau dengan kata lain perilaku cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Motivasi merupakan kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya insentif kekuatan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya.

Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan perbedaan pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan Muhammad Riaz Khan et.al (2010) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,374. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan S.Pantja Djati dan Khusaini (2003) yang

menyimpulkan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,599. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Muthuveloo dan Rose (2005) yang mengatakan komitmen organisasi tidak selalu meningkatkan kinerja pegawai bahkan dapat meningkatkan stres kerja. Oleh karena itu penelitian yang dilakukan Muthuveloo dan Rose (2005) menyimpulkan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja dan kinerja pegawai juga mempunyai hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan Cecilia Engko (2008) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,447. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Crossman dan Zaki (2003), hasil penelitian menunjukkan hubungan negatif antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar -0.01

Adapun penelitian tentang pengaruh budaya organisasi dan kinerja pegawai juga mempunyai hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Leo Addy Chandra (2013) yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Ketahanan Pangan Dan Penyuluhan Kabupaten Kutai Barat diperoleh hasil bahwa budaya organisasi mempunyai hubungan (korelasi) yang positif terhadap kinerja pegawai Kantor Ketahanan Pangan dan Penyuluhan Kabupaten Kutai Barat hal tersebut berarti bahwa semakin baik budaya organisasi maka semakin baik kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Ketut Laswitarni (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya organisasi terhadap kinerja pegawai berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Pemerintah Kota Palembang”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Komitmen Organisasional ( $X_1$ ), Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) dan Budaya Organisasi ( $X_3$ ), berpengaruh secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang?
2. Apakah Komitmen Organisasional ( $X_1$ ) berpengaruh secara Parsial terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang?
3. Apakah Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara Parsial Terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang?
4. Apakah Budaya Organisasi ( $X_3$ ) berpengaruh secara Parsial Terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan :

1. Pengaruh Komitmen Organisasional ( $X_1$ ), Kepuasan Kerja ( $X_2$ ), dan Budaya Organisasi ( $X_3$ ), berpengaruh secara Simultan Terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang.

2. Komitmen Organisasional ( $X_1$ ) berpengaruh secara Parsial Terhadap Kinerja pegawai (Y) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang.
3. Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara Parsial Terhadap Kinerja pegawai (Y) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang.
4. Budaya Organisasi ( $X_3$ ) berpengaruh secara Parsial Terhadap Kinerja pegawai (Y) di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan bahan penelitian untuk menambah literatur penelitian tentang kepuasan kerja, komitmen organisasional, budaya organisasi terhadap kinerja pegawai serta menambah pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya masalah-masalah yang terkait dengan kinerja pegawai.

##### **2. Manfaat praktis**

###### **a. Bagi Organisasi atau instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan bahan evaluasi bagi pimpinan perusahaan terhadap pengembangan program perusahaan kedepannya khususnya pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kota Palembang.



b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek yang ada mengenai pengaruh komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di DPM-PTSP Pemerintah Kota Palembang dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi ( SE ).

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi, memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hakim & Anwar Hadipapo. 2015. *Peran Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Wawotobi*. EKOBIS Vol.16, No.1, Januari 2015
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Aminati, Indriyani . *pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai (studi kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Purwokerto)*” Jurnal Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Volume.2, Nomor.2 Agustus 2015, dalam [http:// e-Proceeding of Management.ac.id/index.php/jie](http://e-Proceeding of Management.ac.id/index.php/jie), diakses tanggal 04 Maret 2019.
- Darmawan, Didit. 2013. *Prinsip – Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pt Pemprina Media Grafika
- Debby Wine Simatupang. 2015. *Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Komitmen Organisasi PT. PLN (PERSERO)* Distribusi Bali : Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Edison, Dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Edison, Emron., dkk. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung
- Hasibuan S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. “*Manajemen Sumber Daya manusia*”. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Juniarari.2011.*komitmen organisasi*. Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*.Depok:PT Rajagrafindo Persada
- Kaswan. 2017. *Psikologi industri dan organisasi*. Cetakan 1. Bandung : alfabeta
- Kinanti, A.Q. (2012). *Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Divisi Sumber Daya Manusia*. Depok: Skripsi
- Kinicki, Angelo., dan Fugate. 2013. *Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices. 5th Edition*. New York: McGraw-Hill Education
- L. Mathis, Robert Dan H. Jackson, John. 2011. *Human Resource Management Edisi 10*.Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.
- Mardiana Yusuf dkk, *Komitmen Organisasi*, Makasar: CV Nas Media Pustaka, 2018
- Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education
- Sedarmayanti.2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sutrisno, Edy. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media.
- Tim Penulis. 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir*. Palembang : Unanti Press.
- VeithzalRivai, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia UntukPerusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Rajagrafindo persada, Bandung.
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada