

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Singkat Perusahaan

Telkom merupakan perusahaan milik Badan Usaha Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT. Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882.

Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan “New Telkom” (“Telkom Baru”) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

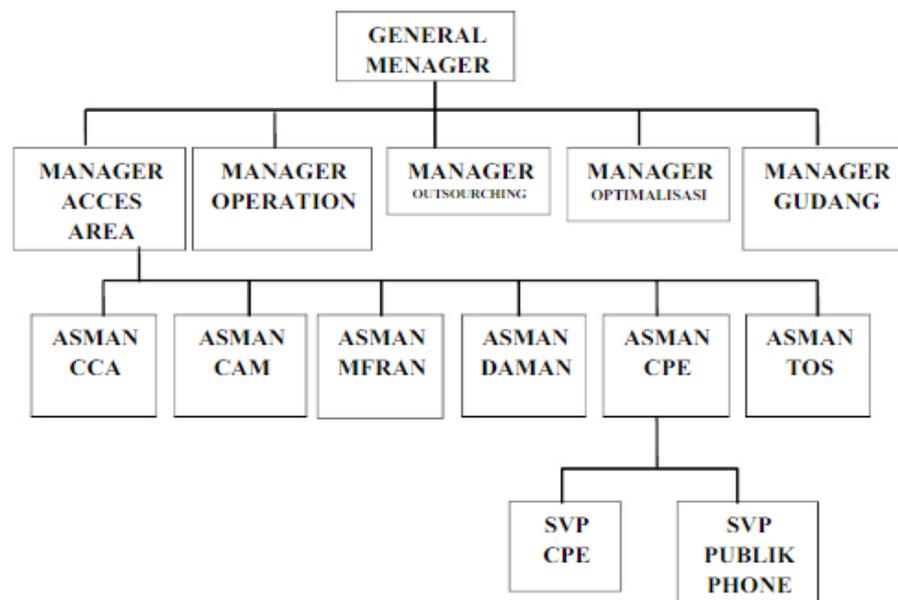
2. Visi Misi

Visi :

Menjadikan perusahaan yang unggul pada penyelenggaraa Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Service di kawasan regional.

Misi :

- a. Memberikan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga efektif.
 - b. Menjadi awal modal mengelola koperasi terbaik di Indonesia.
- Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk No. 09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.



3. Data SDM

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber : Hasil penelitian Akmal Harahap (2010)

Dari gambar 4.1 struktur organisasi PT Telkom Yogyakarta dapat dijelaskan bahwa kedudukan tertinggi adalah general manajer

lalu dibawahnya terdapat manajer access area , manajer operasional, manajer outsourcing ,manajer optimalisasi dan manajer gudang, lalu di bawah manager gudang terdapat asman ACC (*Coustemer Corporate Access*) ,asman CAM (*Cooper Access Maintanence*), asman MFRAN (*Maitanance Fiber Radio and Access Network*), asman daman (Data manajemen), asman CPE (*Coustemer Primse Equipment*), asman TOS (*Tehcnical Operation Suport*), lalu dibawah asman CPE terdapat SAV CPE dan SAV publik phone.

4. Kantor Cabang PT Telkom Yogyakarta

- a) PT Telkom Yogyakarta
- b) Plaza Telkom Yogyakarta (Bantul)

Dari kedua kantor cabang tersebut yang terbesar adalah kantor cabang Yogyakarta dikarenakan Yogyakarta adalah pusat ekonomi terutama kantor cabang yang berada di jalan Yos Sudarso 9 Yogyakarta, yang sangat strategis dan mudah dijangkau para costomer, sedangkan kantor cabang Bantul berada di Jl, Parangtritis Perwira Regency A-2 bangunrejo Bantul. Cabang Bantul ini yang merupakan paling kecil dikarenakan kantor pusat PT Telkom Yogyakarta berada di jalan Yos Sudarso sehingga lebih banyak costomer yang langsung mendatangi kantor pusat daripada harus ke kantor cabang.

B. Proses Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diambil secara langsung terjun ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan instrumen yang sudah dipilih untuk menghimpun data dari lapangan. Pada penelitian ini menggunakan instrumen yaitu kuisisioner yang dibagikan kepada responden yaitu karyawan PT Telkom Yogyakarta yang berjumlah 80 Karyawan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kepuasan dan komitmen terhadap keterlibatan kerja. Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Yogyakarta. Untuk mendapatkan data maka peneliti menyebarkan kuesioner dengan sistem memberikan ke karyawan langsung. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung karena untuk mendapatkan hasil yang maksimal kurang lebih selama dua minggu yaitu pada tanggal 13 April 2019 s/d 27 April 2019.

Pada proses penyebaran kuesioner telah disiapkan sejumlah 150 set kuisisioner, karena jumlah karyawan di Telkom kurang lebihnya 150 karyawan. Namun hanya kembali atau mendapatkan 80 set kuisisioner, dikarenakan tidak semua karyawan berada di Telkom tersebut karena ada beberapa karyawan yang kerja di lapangan sehingga belum sempat mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Peneliti hanya bisa mendapatkan yang berada di kantor. Tetapi dari 80 responden yang diperoleh merupakan perwakilan dari beberapa

bagian, jadi seluruh bidang sudah didapatkan data. Dari hasil pengumpulan kuisisioner didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Deskripsi Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden pada penelitian digunakan analisis persentase. Deskripsi hasil analisis diskriptif statistik yang telah di analisis yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
18 - 25 tahun	34	42.5
25 - 35 tahun	31	38.8
35 - 45 tahun	15	18.8
Total	80	100.0

Sumber : lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui yaitu karakteristik responden berdasarkan usia karyawan Kantor PT Telekomunikasi Yogyakarta, sebagian besar adalah responden termasuk dalam kategori usia 28 – 25 tahun yaitu sebanyak 34 responden (42,5%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

**Dis
tribusi
Responde
n
Berdasark
an Jenis
Kelamin**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	72	90.0
Perempuan	8	10.0
Total	80	100.0

Sumber : lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin karyawan Kantor PT Telekomunikasi Yogyakarta, sebagian besar adalah responden termasuk dalam kategori laki-laki yaitu sebanyak 72 responden (90,0%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Kategori	Frekuensi	Prosentase
SLTA	72	90.0
S1	8	10.0
Total	80	100.0

Sumber : lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan yaitu karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir karyawan Kantor PT Telekomunikasi Yogyakarta, sebagian besar adalah responden termasuk dalam kategori pendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 72 responden (90,0%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.4**Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
< 3 tahun	18	22.5
3-5 tahun	34	42.5
> 5 tahun	28	35.0
Total	80	100.0

Sumber : lam[iran 4

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan yaitu karakteristik responden berdasarkan rata-rata lama bekerja karyawan Kantor PT Telekomunikasi Yogyakarta, sebagian besar merupakan responden termasuk kategori 3-5 tahun yaitu sebanyak 34 responden (42,5%).

e. **Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja**

Tabel 4.5**D**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Plaza Telkom	8	10.0
Visitor	20	25.0
Teknisi Telkom	52	65.0
Total	80	100.0

n

Berdasarkan Unit Kerja

Sumber : lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan yaitu karakteristik responden berdasarkan unit kerja karyawan Kantor PT Telekomunikasi Yogyakarta, sebagian besar merupakan responden termasuk dalam kategori Teknisi Telkom yaitu sebanyak 52 responden (65,0%).

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 4.6

Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Customer Service	8	10.0
Visitor	20	25.0
Teknisi	52	65.0
Total	80	100.0

um
ber
:

lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan jabatan karyawan Kantor PT Telekomunikasi Yogyakarta, sebagian besar responden termasuk dalam kategori teknisi yaitu sebanyak 52 responden (65,0%).

C. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Hal yang perlu di cermati sebelum menunjukkan bahwa indikator pernyataan bisa dijadikan instrumen penelitian yaitu dilakukan uji sampel besar sebanyak 80 responden. yaitu tingkat signifikansi 5% jika probabilitas $< 0,05$ maka pernyataan tersebut valid. Sedangkan jika nilai probabilitas $\geq 0,05$ maka pernyataan tersebut tidak valid (Sugiyono, 2014). Berikut hasil uji validitas:

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian

Variabel	Item Pertanyaan	Sig.	Keterangan
Kepuasan Kerja	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,000	Valid
	X1.4	0,000	Valid
	X1.5	0,000	Valid
Komitmen Kerja	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,000	Valid
	X2.4	0,000	Valid
	X2.5	0,000	Valid
	X2.6	0,000	Valid
Keterlibatan Kerja	Y.1	0,000	Valid
	Y.2	0,000	Valid
	Y.3	0,000	Valid
	Y.4	0,000	Valid
	Y.5	0,000	Valid

Sumber: lampiran 3 hasil olah data

Berdasarkan nilai uji validitas dengan jumlah 80 responden dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan mengenai kepuasan kerja, komitmen kerja dan keterlibatan kerja adalah valid karena dilihat dari tingkat signifikan $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Hal yang harus di ketahui yaitu setelah menunjukkan bahwa semua variabel pernyataan bias dijadikan instrumen penelitian yaitu melakukan uji sampel besar sebanyak 80 responden Pernyataan dapat reliabel jika nilai Cronbach's

Alpha > 0,6 (Sugiyono, 2014). Berikut ini adalah hasil uji reliabel:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja	0.820	Reliabel
Komitmen Kerja	0.844	Reliabel
Keterlibatan Kerja	0.708	Reliabel

Sumber: lampiran 3 hasil olah data

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji reliabilitas dari 80 responden dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari kepuasan kerja, komitmen kerja dan keterlibatan kerja dapat diketahui bahwa semua variabel dalam pernyataan dinyatakan reliabel karena telah mencapai nilai yang disyaratkan yaitu adalah dengan nilai Cronbach Alpha > 0,6.

2. Analisis Regresi Berganda

Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan komitmen kerja terhadap keterlibatan kerja digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam model analisis regresi linier berganda lalu diuji secara simultan (uji F) harus maupun secara parsial (uji t). Peraturan uji signifikansi uji F dan uji t adalah sebagai berikut:

Menerima H_a : jika probabilitas (p) $\leq 0,05$ artinya kepuasan kerja dan komitmen kerja secara simultan maupun parsial punya pengaruh yang signifikan terhadap keterlibatan kerja.

Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Beta	t hitung	Sig t	Keterangan
kepuasan kerja	0,460	4,600	0,000	Signifikan
komitmen kerja	0,327	3,267	0,002	Signifikan
F hitung	37,679			
Sig F	0,000			
Adjusted R Square	0,481			

Sumber : lampiran 6 hasil uji hipotesis

Berdasarkan tabel diatas didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,460X_1 + 0,327X_2$$

- a. Koefisien beta X1 (variabel kepuasan kerja) sebesar 0,460 dari semua faktor yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan kerja. Hal ini menyatakan bahwa dengan semakin meningkat kepuasan kerja akan dapat menaikkan keterlibatan kerja.
- b. Koefisien beta X2 (variabel komitmen kerja) sebesar 0,327 dari semua faktor yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen kerja mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan kerja. Hal ini menyatakan bahwa dengan semakin meningkat komitmen kerja akan dapat menaikkan keterlibatan kerja.

3. Analisis Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini adalah ujinormalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolineritas.

a. Uji Normalitas

Uji ini adalah untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak, uji ini menggunakan kolmogorov smirnov. Hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

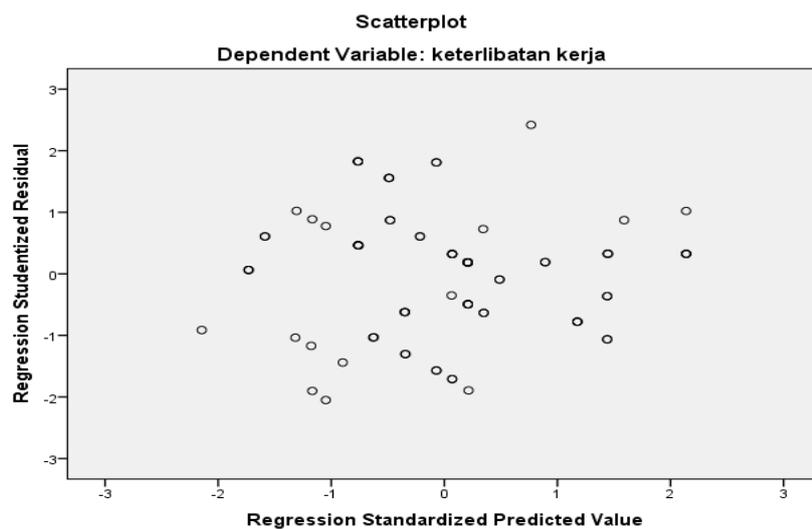
Tabel 4.10 Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Z	0,991
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,280

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui nilai *asymp.sig* sebesar $0,280 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model regresi linier klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam



regresi adalah homoskedastisitas, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Hasil uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titiktitik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi heterokedasitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bermaksud agar mengetahui apakah dalam model regresi ada korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang sempurna seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mencairitahu ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* (α).

Tabel 4.11. Uji Multikolineartias

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
kepuasan kerja	0,656	1,524	Tidak terjadi multikolinieritas
komitmen kerja	0,656	1,524	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : lampiran 5 uji asumsi klasik

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Regresi Parsial (uji t)

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Keterlibatan Kerja

Berdasarkan uji regresi parsial, diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,600 koefisien regresi (Beta) 0,460 dengan probabilitas (p) = 0,000. Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas (p) \leq 0,05 dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja. Ini menunjukkan semakin meningkat kepuasan kerja secara otomatis akan mampu meningkatkan keterlibatan kerja.

b. Pengaruh Komitmen Kerja terhadap Keterlibatan Kerja

Berdasarkan uji regresi parsial, didapati nilai t-hitung sebesar 3,267 koefisien regresi (Beta) 0,327 dengan probabilitas (p) = 0,002. Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas (p) \leq 0,05 dapat disimpulkan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja. Ini menunjukkan semakin meningkat komitmen kerja secara otomatis akan mampu meningkatkan keterlibatan kerja.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen kerja secara simultan ke keterlibatan kerja diperlihatkan oleh nilai *Adjusted R Square* yaitu 0,481. Maka, 48,1% keterlibatan kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen kerja.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kepuasan dan komitmen terhadap keterlibatan kerja pada karyawan PT Telkom

Yogyakarta. Pembahasan berdasarkan tujuan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

1. Pengaruh Kepuasan terhadap Keterlibatan Kerja

Hasil uji dengan menggunakan uji regresi berganda menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja dengan nilai koefisien beta 0,327 dan sig 0,002 ($p < 0,05$) hal ini bahwa semakin tinggi komitmen kerja maka akan meningkatkan keterlibatan kerja.

Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan kerja ditunjukkan dengan adanya rasa kepuasan dalam pekerjaan yang di percayakan kepadanya, gaji yang diterima juga sesuai dengan pekerjaannya, kepuasan kenaikan jabatan dalam organisasi dirasa sudah cukup memuaskan, ditambah rekan kerja yang mendukung dan support dalam pekerjaan, semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi juga keterlibatan kerja karyawan, hal ini signifikan dengan dengan indikator keterlibatan kerja yaitu partisipasi kerja karyawan dalam organisasi, keikutsertaan dan bekerjasama dalam organisasi juga menunjukkan hasil yang positif pada karyawan PT Telkom Yogyakarta, jika kepuasan kerja menurun maka akan mempengaruhi juga keterlibatan kerja karyawan tersebut, karena jika kepuasan menurun maka keterlibatan kerja karyawan juga akan ikut menurun dan karyawan akan bekerja dengan tidak maksimal

Menurut beberapa peneliti terdahulu kepuasan kerja memberi hasil positif bagi keterlibatan kerja. Seseorang dengan kepuasan yang tinggi akan meningkatkan keterlibatan kerja karyawan, terlihat dari hasil kuisioner yang menyatakan bahwa banyak karyawan yang memberi nilai tinggi pada masing masing indikator kepuasan kerja. Karyawan merasa pekerjaannya saat ini sudah cukup memuaskan sehingga pekerjaan menjadi maksimal dan tingkat keterlibatan kerja karyawan akan semakin tinggi.

Berbagai indikator kepuasan seperti menyenangkan pekerjaan dan mencintai pekerjaannya, moral kerja, kedisiplinn serta prestasi kerja dirasakan individu menjadi hal penting yang harus diperhatikan karyawan PT Telkom Yogyakarta ketika indikator tersebut semakin besar maka semakin tinggi juga keterlibatan karyawan PT Telkom Yogyakarta

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mariyanti (2014), penelitian dengan judul Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi (studi kasus pada Perawat Rumah Sakit Swastadi Kota Padang), penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja.

2. Pengaruh Komitmen terhadap Keterlibatan Kerja.

Hasil uji dengan menggunakan uji regresi berganda menunjukan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keterlibatan kerja dengan nilai koefisien beta 0,460 dan sig 0,000 ($p < 0,05$) hal ini bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka akan meningkatkan keterlibatan kerja.

Komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan kerja ditunjukkan dengan adanya komitmen pada karyawan yang tinggi, hal ini signifikan dengan dengan indikator keterlibatan kerja yaitu penerimaan terhadap nilai-nilai organisasi, kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh dalam organisasi, karyawan juga masih ingin mempertahankan keanggotaan dalam organisasi maka dapat dikatakan bahwa menunjukkan hasil yang positif pada karyawan PT Telkom Yogyakarta, jika komitmen menurun maka akan mempengaruhi juga keterlibatan kerja karyawan tersebut, karena jika komitmen menurun maka keterlibatan kerja karyawan juga akan ikut menurun serta juga akan mempengaruhi karyawan dalam akan bekerja dengan tidak maksimal.

Menurut peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Indira Januart ,Ashari Bunyaanudin pada tahun 2006, komitmen kerja memberi hasil positif bagi keterlibatan kerja. Seseorang dengan komitmen yang tinggi akan meningkatkan keterlibatan kerja karyawan, terlihat dari hasil kuisioner yang menyatakan bahwa banyak karyawan yang memberi nilai tinggi pada masing masing indikator komitmen kerja. Karyawan merasa pekerjaannya saat ini sudah sangat puas atas dirinya sendiri dalam pekerjaan tersebut dan

memiliki yasa yang kuat dengan organisasi tersebut sehingga pekerjaan menjadi maksimal dan tingkat keterlibatan kerja karyawan akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indira Januart & Ashari Bunyaanudin pada tahun (2006), Penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi dan keterlibatan Kerja terhadap Hubungan Antara Etik Kerja Islam Dengan Sikap Terhadap perhubungan Organisasi, yang dilakukan oleh menunjukan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja.