

Konsentrasi/Bidang/Minat:  
Manajemen Sumber Daya Manusia

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL, KOMITMEN  
ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERTAMINA HULU  
ENERGI WMO GRESIK DAN PT. PERTAMINA EP CEPU**



**OLEH :  
DANIEL CHRISMAN SIAGIAN  
3103015029**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2019**

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL, KOMITMEN  
ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERTAMINA HULU  
ENERGI WMO GRESIK DAN PT. PERTAMINA EP CEPU**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

**OLEH :**

**DANIEL CHRISMAN SIAGIAN**

3103015029

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

2019

# HALAMAN PERSETUJUAN

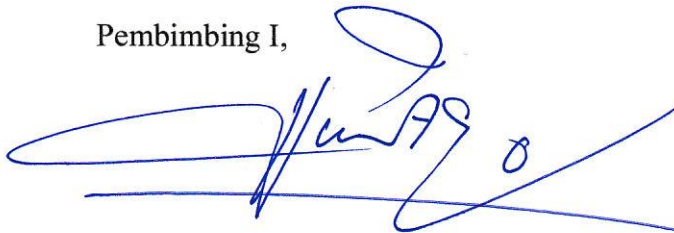
SKRIPSI

## PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL, KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERTAMINA HULU ENERGI WMO GRESIK DAN PT. PERTAMINA EP CEPU

Oleh :  
DANIEL CHRISMAN SIAGIAN  
3103015029

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik untuk  
Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Prof. Dr. Drs. Ec H. Teman Koesmono, MM.

NIDN. 070.601.5301

Tanggal : ... 18/12/2019

12

Pembimbing II,



Marlina Junaedi, SE., Msi

NIDN. 072.51.27401

Tanggal : ... 10-12-2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Daniel Chrisman Siagian NRP 3103015029

Telah diuji tanggal 16.01.2020 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji

Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. Drs, Ec. H, Teman Koesmono, MM.

NIDN. 070.601.5301


Mengetahui

Dekan



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA.  
NIDN. 071.309.7203

Ketua Jurusan



Robertus Sigit, L. SE., M.sc  
NIDN. 070.308.7902

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas  
Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daniel Chrisman Siagian

NRP : 3103015029

Judul Skripsi : Pengaruh Dukungan Organisasional, Komitmen  
Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan pada PT. Pertamina Hulu Energi WMO Gresik  
dan PT. Pertamina EP Cepu

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 November 2019

yang menyatakan



(Daniel Chrisman Siagian)

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, karunia, anugerah dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Dukungan Organisasional, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT. Pertamina EP Cepu ” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penulis menyusun skripsi ini, banyak sekali bimbingan dan dorongan yang sangat berarti yang penulis terima baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis juga hendak menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
3. Prof. Dr. Drs.Ec.H, Teman Koesmono, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, dukungan dan pengarahan serta semangat yang luar biasa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Marliana Junaedi, SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, dukungan dan pengarahan serta semangat yang luar biasa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Dr. Cicilia Erna Susilawati SE.,M.Si. selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh Staff Pengajar Universitas Katolik Widya Mandala yang saya cintai, penulis mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya karena selama ini telah memberikan pendidikan dan bantuan yang terkait dengan perkuliahan yang dapat penulis terima dengan baik.
7. Segenap Staff Perpustakaan, Staff BAAK, Staff BAU dan Staff Administrasi yang telah banyak membantu dan memudahkan penulis dalam berbagai kegiatan di Universitas Katolik Widya Mandala.
8. Kepada Karyawan di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk membagikan kuisioner untuk penelitian skripsi sehingga skripsi ini bisa selesai.
9. Keluarga khususnya Bapak Jannes, Kakak Florentina, Adik Dimas Harianto yang telah mendukung dalam segala hal demi terselesaikannya Tugas Akhir ini tepat waktu.
10. Merry Laguna yang telah memberikan banyak dukungan dan tenaga untuk membantu saya menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Keluarga Besar Rumpun MSDM Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya angkatan 2015.
12. Teman-teman lainnya yang memberikan dukungan Edho Kurniawan, Heri Prasetyo, Jennifer Nathasia Patras, Firlly Sagita Putri.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya

Surabaya, 29 November 2019



Daniel Chrisman Siagian

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>Halaman Sampul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian</b> .....	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</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>Abstract</b> .....	<b>xiv</b>

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi .....	7

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1. Dukungan Organisasional .....	9
2.1.1.1. Definisi Dukungan Organisasional .....	9
2.1.1.2. Aspek-Aspek Dukungan Organisasional .....	12
2.1.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dukungan Organisasional (Organizational Support) .....	13
2.1.1.4. Dampak Dukungan Organisasional .....	14
2.1.2. Kepuasan Kerja .....	15
2.1.3. Komitmen Organisasional .....	19
2.3.1.1. Definisi Komitmen Organisasional .....	19
2.1.3.2. Dimensi Komitmen Organisasional .....	22
2.1.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional .....	23
2.1.3.4. Peranan Komitmen Organisasional .....	24
2.1.4. Kinerja Karyawan .....	25
2.1.4.1. Definisi Kinerja Karyawan .....	25
2.1.4.2. Indikator Kinerja Karyawan .....	26
2.1.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	26
2.1.4.4. Dampak Kinerja Karyawan .....	28



2.2. Penelitian Terdahulu .....	28
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	30
2.3.1. Hubungan Antara Dukungan Organisasional dan Komitmen Organisasional .....	30
2.3.2. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional .....	31
2.3.3. Hubungan Antara Dukungan Organisasional dan Kinerja Karyawan .....	32
2.3.4. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan .....	33
2.3.5. Hubungan Antara Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan .....	34
2.4. Kerangka Konseptual .....	35
2.5. Hipotesis Penelitian .....	35

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian .....	36
3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
3.2.1. Variabel Eksogen .....	37
3.2.2. Variabel Endogen .....	38
3.2.3. Pengukuran Variabel .....	40
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.6. Teknik Analisis .....	42
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	42
3.6.2. Analisis SEM-PLS .....	43
3.6.2.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	43
3.6.2.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	44
3.6.2.3. Uji Hipotesis .....	45

### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1. Karakteristik Penelitian .....	46
4.1.1. Karakteristik Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Lama Bekerja .....	47
4.1.2. Statistik Deskriptif .....	48
4.1.2.1. Deskripsi Variabel Dukungan Organisasional ( $X_1$ ) .....	49
4.1.2.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) .....	50
4.1.2.3. Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional ( $Z$ ) ..	51
4.1.2.4. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	52
4.2. Analisis Model dan Pengujian Hipotesis .....	53
4.2.1. Analisis Model Pengukuran atau Outer Model .....	53
4.2.1.1. Validitas .....	53

4.2.1.2. Reliabilitas .....	57
4.2.2. Analisis Model Struktural (Inner Model) .....	58
4.2.2.1. Uji Kolinearitas .....	58
4.2.2.2. Model Struktural .....	59
4.2.3. Pengujian Hipotesis .....	66
4.2.3.1. Pengujian Hipotesis Pertama .....	66
4.2.3.2. Pengujian Hipotesis Kedua .....	66
4.2.3.3. Pengujian Hipotesis Ketiga .....	66
4.2.3.4. Pengujian Hipotesis Keempat .....	67
4.2.3.5. Pengujian Hipotesis Kelima .....	67
4.3. Pembahasan .....	67
<b>BAB 5     SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	71
5.2. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang ..... 29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden ..... 47
Tabel 4.2	Kategori Penilaian Berdasarkan Skala ..... 48
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif ..... 48
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Dukungan Organisasional ( $X_1$ ) ..... 49
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) ..... 50
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional ( $Z$ ) ..... 51
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) ..... 52
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Nilai <i>Outer Loading</i> ) ..... 54
Tabel 4.9	Matriks Perbandingan Akar AVE dengan <i>Latent Variable Correlations</i> ..... 55
Tabel 4.10	Crossloadings ..... 56
Tabel 4.11	Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> ..... 57
Tabel 4.12	Pengujian Kolinearitas ..... 59
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Signifikansi Koefisien Jalur ( <i>Path</i> ) Model Struktural ..... 59
Tabel 4.14	Nilai Koefisien Determinasi atau <i>R Square</i> ( $R^2$ ) dan <i>Stone-Geisser</i> ( $Q^2$ ) ..... 61
Tabel 4.15	Analisis Nilai $R^2$ dan $Q^2$ Atas Variabel Eksogen yang Dimasukkan dalam Model dan Dikeluarkan dari Model ..... 63
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan $f^2$ <i>Effect Size</i> dan $q^2$ <i>Effect Size</i> ..... 64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 4.1 Hasil Analisis <i>Outer Model</i> .....	58
Gambar 4.2 Hasil Analisis <i>Inner Model</i> .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Hasil Pengisian Kuisisioner
Lampiran 2	Statistik Deskriptif
Lampiran 3	Uji Kolinearitas
Lampiran 4	Hasil Analisis PLS

## ABSTRAK

Perkembangan perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja. Melalui pengaturan dan pengelolaan manajemen sumber daya manusia karyawan dapat bekerja secara produktif. Peningkatan kinerja karyawan tidak lepas dari dukungan organisasi. Karyawan yang merasa terdukung akan membalas dengan melakukan hal positif sebagai wujud balas budi bagi organisasi sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam pengabdian kepada perusahaan. Selain itu kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh komitmen organisasional. Komitmen organisasional yang tinggi akan menghasilkan performa kerja yang baik, karena karyawan setia dan loyal terhadap perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah pengaruh dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, pengaruh komitmen organisasional dan persepsi dukungan organisasional terhadap kinerja karyawan, serta pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Responden penelitian adalah 100 karyawan Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan Pertamina EP Cepu. Analisis yang digunakan adalah analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasional dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh signifikan positif terhadap komitmen organisasional. Komitmen organisasional dan dukungan organisasional juga masing-masing berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja juga terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan PT. Pertamina Hulu Energi Gresik dan PT. Pertamina EP Cepu.

**Kata Kunci: Dukungan Organisasional, Kepuasan Kerja,  
Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

The development of the company is very dependent on labor productivity. Through the regulation and management of human resource management employees can work productively. Improving employee performance cannot be separated from organizational support. Employees who feel supported will reciprocate by doing positive things as a form of reciprocation for the organization so that the impact on improving performance. Employee performance can also be influenced by job satisfaction. Job satisfaction will increase productivity, improve employee attitudes and behavior in service to the company. In addition, employee performance is also influenced by organizational commitment. High organizational commitment will produce good work performance, because employees are loyal and loyal to the company.

This study aims to examine the effect of organizational support and job satisfaction on organizational commitment, the effect of organizational commitment and the perception of organizational support on employee performance, and the effect of job satisfaction on employee performance. The research respondents were 100 employees of Pertamina Hulu Energi WMO Gresik and Pertamina EP Cepu. The analysis used is the analysis of Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)

The results showed that the perception of organizational support and job satisfaction each had a significant positive effect on organizational commitment. Organizational commitment and perceived organizational support also each have a significant positive effect on employee performance. Job satisfaction has also been proven to have a significant positive effect on the performance of PT. Pertamina Hulu Energi WMO Gresik and PT. Pertamina EP Cepu.

**Keywords: Organizational Support, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Employee Performance**

