

PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI KOMITMEN ORGANISASI

Dicky Januardi

Universitas Negeri Surabaya

Dickyjanuardi16080574066@mhs.unesa.ac.id

Budiono

Universitas Negeri Surabaya

ec.budiono@unesa.ac.id

Abstract

This research aims to evaluate and analyze job characteristics towards job satisfaction through organizational commitment in the Surabaya region's bank employees. This research is quantitative. A sample of 72 respondents with a saturated sample technique through an online questionnaire. Statistical analysis using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS software version 3.0. This study concluded that job characteristics were not significant to job satisfaction. Positive and significant work characteristics of organizational commitment. Positive and significant organizational commitment to job satisfaction. Organizational commitment manages to mediate the relationship between job characteristics and job satisfaction.

Keywords: job characteristics; job satisfaction; organizational commitment.

PENDAHULUAN

Saat ini terjadi perkembangan yang signifikan pada kehidupan manusia di mana teknologi menjadi bagian terpenting dalam kehidupan yang tidak dapat dipisahkan. Terjadinya perubahan tersebut dimulai saat revolusi industri 4.0 yang hingga kini masih terjadi. Perubahan terjadi dengan sangat pesat karena saat ini segala hal dapat diakses melalui teknologi sehingga mempengaruhi banyak aspek kehidupan salah satunya pada bidang ekonomi. Perubahan ini menyebabkan tuntutan yang wajib dipenuhi para pelaku dalam ekonomi dalam hal ini perusahaan. Salah satunya dalam internal perusahaan yang harus dipenuhi ialah pada sektor sumber daya manusia (Narutomo, 2012).

Aset berharga dalam perusahaan yang mana sumber daya manusia harus mampu merespon perubahan yang terjadi (Lubis, 2017). Kemampuan untuk merepospon perubahan yang ada harus didukung dengan perbaikan mutu pada sumber daya manusia serta produktivitas dalam bekerja yang mumpuni. Perusahaan dalam hal ini harus mampu menciptakan kondisi yang mendorong peningkatan tersebut sehingga karyawan mampu terus berkembang serta adaptif terhadap perubahan-perubahan yang ada, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja para karyawan (Mahayanti & Sriathi, 2017).

Kepuasan kerja mempunyai dampak yang berarti bagi perusahaan karena dengan terciptanya keadaan ini maka akan menimbulkan efek yang positif dalam perusahaan yang dikarenakan adanya sifat-sifat pekerjaan yang selaras dengan karyawan maupun perusahaan sehingga menimbulkan kestabilan dalam perusahaan yang pada akhirnya mendorong produktivitas kerja serta tercapainya tujuan perusahaan dalam jangka waktu tertentu (Ilahi et al, 2017). Menurut Handoko (2008:212) dalam Kardilla et al., (2016) menyenangkan atau tidak menyenangkannya suatu keadaan atas suatu pekerjaan, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan.

Mahayanti & Sriathi (2017) mendefinisikan karakteristik pekerjaan adalah jumlah tanggung jawab, variasi tugas serta pekerjaan yang mempunyai karakteristik di mana orang mendapatkan kepuasan. Rasa puas atas pekerjaan tersebut akan memotivasi setiap orang dari pada rasa tidak puas. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan yang mana adalah landasan dari aktifitas pekerjaan serta desain pada kepuasan kerja mempunyai peran penting guna kesuksesan serta keberlanjutan perusahaan. Pernyataan tersebut selaras dengan penjabaran Luthans (2006:243) dalam Lubis (2017)

mengutarakan bahwa karakteristik pekerjaan adalah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan beberapa tahun belakangan seperti yang dilakukan Tamaka et al., (2017) pada PT. Bank Mandiri serta Nur (2018) pada PT. Mahakam Sawit *Plantation* menjelaskan bahwa adanya hubungan positif karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja. Namun, hal bertentangan ditemukan Kadir et al., (2017) dengan penjelasan bahwa tidak adanya hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja juga dipengaruhi pula dari komitmen organisasi. Robinns & Judge (2009) dalam Putri & Martono (2015) menjelaskan bahwa saat karyawan berusaha bertahan dalam organisasi dan mendukung organisasinya itulah yang disebut sebagai komitmen organisasi. Secara teoritis, Sutrisno (2010:296) dalam Rizki et al., (2014) menyatakan bahwa tingkat komitmen karyawan dapat dikuatkan dengan kepuasan karyawan itu sendiri. Terdapat 2 sisi kepuasan yaitu karyawan dan perusahaan, sisi karyawan menunjukkan sikap menyenangkan dalam bekerja. Sisi perusahaan menunjukkan adanya perbaikan sikap, serta perilaku karyawan untuk memberikan layanan (Wahyudi & Sudibya, 2016). Terdapat beberapa pendapat mengenai adanya hubungan positif dan signifikan variabel komitmen organisasi kepada kepuasan kerja yang dikemukakan oleh beberapa penelitian seperti Hartono & Setiawan (2013) pada karyawan *Paparon's Pizza City of Tommorrow* serta Pratama (2018) pada sub direktorat penindakan bea dan cukai. Namun, hal berbeda ditemukan Ferdyan (2017) yang menunjukkan terdapatnya hubungan negatif dan tidak signifikan antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja.

Secara teoritis, Steers & Porter (2009:426-428) dalam Rizki et al., (2014) menyatakan sifat-sifat pekerjaan adalah sebagai faktor yang menyebabkan adanya komitmen organisasi. Secara empiris penelitian yang dilakukan Kamela (2016) serta Ekayanti et al., (2019) memaparkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasional. Namun, hal yang berlawanan ditemukan Prakasa et al., (2018) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan dari karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi.

Obyek yang digunakan dalam penelitian ini ialah karyawan bank di wilayah Surabaya. Sebuah analisis yang dilakukan Jobplanet mengenai tingkat kepuasan karyawan BNI, Mandiri, BCA, dan BRI sebagai empat bank terbesar di Indonesia di mana tingkat kepuasan meliputi *work-life balance*, tingkat kepuasan umum, tingkat kepuasan terhadap manajemen serta kepuasan terhadap gaji dan tunjangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan keempat bank tersebut berada di atas rata-rata serta BCA merupakan bank dengan rating kepuasan tertinggi dari keempat tingkat kepuasan kerja tersebut (Prayogo, 2016). Di lain sisi, Forbes juga melakukan penilaian bank di Indonesia dengan melakukan pemeringkatan 10 bank terbaik di Indonesia berlandaskan atribut utama serta kepuasan umum seperti biaya, nasihat keuangan, kepercayaan serta layanan digital (Wardani, 2019). Hasil penilaian menunjukkan posisi peringkat satu sampai sepuluh adalah sebagai berikut: BCA (Bank Central Asia), BTN (Bank Tabungan Negara), HSBC Holdings, BNI (Bank Negara Indonesia), Bank Mandiri, BRI (Bank Rakyat Indonesia), Panin Bank, Bank OCBC NISP, Citibank serta DBS pada posisi kesepuluh (Wardani, 2019).

Hal tersebut menunjukkan adanya fenomena yang menarik mengenai perkembangan perusahaan bank di Indonesia terkait dengan karakteristik pekerjaan, komitmen organisasi serta kepuasan kerja karyawan perbankan sehingga mengundang minat untuk dilakukannya penelitian pada perusahaan perbankan di wilayah Surabaya yang mana ialah kota kedua terbesar setelah Jakarta di Indonesia.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena yang terjadi, mendasari dilakukannya penelitian dengan tujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi pada karyawan bank wilayah Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Karakteristik Pekerjaan

Bangun (2006) mendefinisikan karakteristik pekerjaan adalah suatu penilaian oleh karyawan terhadap pekerjaan-pekerjaan tertentu. Unsur-unsur yang terkandung dalam suatu pekerjaan adalah identitas tugas, keanekaragaman keterampilan, otonomi, keberartian tugas, serta umpan balik. Lubis (2017) menyatakan bahwa desain atau strategi dari suatu tugas untuk merancang pekerjaan ialah pengertian karakteristik pekerjaan. Rancangan pekerjaan yaitu penetapan peran serta sistem yang dilaksanakan demi melangsungkan pekerjaan dan dengan cara apa pekerjaan tersebut satu sama lain saling berkaitan dalam perusahaan diartikan sebagai rancangan pekerjaan. Mahayanti & Sriathi (2017) karakteristik pekerjaan merupakan jumlah tanggung jawab, variasi tugas serta pekerjaan yang mempunyai karakteristik di mana orang mendapatkan kepuasan. Rasa puas akan pekerjaan tersebut akan memotivasi setiap orang dari pada rasa tidak puas. (Haryono et al., (2016) menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan ialah tugas yang di emban karyawan beserta tanggung jawab di dalamnya. Karakteristik pekerjaan dapat diartikan sebagai atribut karyawan dalam mendorong aktivitasnya sebagai karyawan di mana di dalamnya terdapat tanggung jawab, tugas dan lain-lain (Rachmawati, Mulwaningsih, & Susilowati, 2019). Penelitian ini menggunakan indikator dari Kardilla et al., (2016) yaitu signifikasi tugas, variasi keterampilan, otonomi, identifikasi tugas, umpan balik.

Komitmen Organisasi

Basuki & Nugroho (2016) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat keberpihakan karyawan terhadap organisasi serta tujuannya dengan berkeinginan memelihara keanggotaan pada organisasi mereka. (Lukman, 2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan keterlibatan serta keberpihakan individu terhadap suatu organisasi. Prakasa et al., (2018) menjelaskan bahwa komitmen organisasional diartikan sebagai hasrat untuk menerima nilai dan tujuan organisasi sebagai upaya seseorang untuk terus-menerus menjadi anggota serta sesuai dengan keinginan organisasi. Komitmen organisasi dapat diartikan sebagai hubungan antara individu dengan organisasinya yang mengakibatkan adanya kehendak maupun keinginan dari individu tersebut untuk memberikan sesuatu sebagai wujud refleksi dukungannya terhadap tujuan organisasi (Handaru et al., 2017). Indikator yang digunakan sebagai alat ukur mengacu pada Satria Utama & Sintaasih (2015) yaitu komitmen berkelanjutan, komitmen afektif, serta komitmen normatif.

Kepuasan Kerja

Brury (2016) memaparkan kepuasan kerja adalah keadaan pada saat karyawan memandang pekerjaan mereka sebagai sesuatu yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Perasaan akan pekerjaan tersebut dapat dilihat dari tindakan positif karyawan terhadap pekerjaannya maupun lingkungan kerjanya yang pada akhirnya memperlihatkan kepuasan kerja tersebut. Tamaka et al., (2017) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan serta penilaian antara hubungan harapan, kebutuhan, dan keinginan seseorang terhadap pekerjaannya. Nur (2018) menjelaskan perilaku baik yang ditunjukkan karyawan seperti disiplin, meningkatkan prestasi dalam bekerja dan juga moral yang dimiliki ditimbulkan dari adanya perasaan bahagia dan menyukai pekerjaannya yang disebut juga sebagai kepuasan kerja. Yoveline (2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan internal yang terkait dengan perasaan pribadi/individu terhadap suatu pencapaian. Penelitian ini menggunakan indikator yang mengacu pada Luthans (2011) yaitu gaji, dukungan, pekerjaan itu sendiri, peluang promosi serta pekerja.

Hubungan antar Variabel

Penelitian Sugianto et al., (2018) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Koperasi Kota Solo. Putra et al., (2018) juga mengemukakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai LPD Kerambitan Tabanan.

H1: Diduga karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan bank wilayah Surabaya.

Penelitian yang dilakukan Ramli et al., (2020) terhadap 187 karyawan pada perusahaan penyedia produk dan layanan IT di Jakarta, Indonesia yang memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasi. Hal serupa dilakukan oleh Basuki & Nugroho (2016) terhadap karyawan PT. Sriwijaya *Air District* Jakarta Raya berjumlah 97 orang di mana ditunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

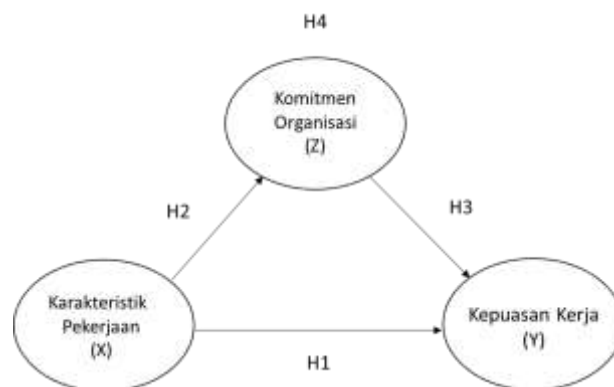
H2: Diduga karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada karyawan bank wilayah Surabaya.

Penelitian yang dilakukan Tamaka et al., (2017) terhadap 30 karyawan PT. Bank Mandiri KCA Manado memperlihatkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal serupa ditemukan Pratama (2018) pada 100 karyawan yang bekerja dalam Sub Direktorat Penindakan Bea dan Cukai menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Penelitian Soomro & Shah (2019) juga menunjukkan hal yang sama.

H3: Diduga komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan bank wilayah Surabaya.

Penelitian Hsu & Liao (2016) pada 440 pekerja asing di Taiwan menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan kerja.

H4: Diduga karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi pada karyawan bank wilayah Surabaya.



Gambar 1 KERANGKA KONSEPTUAL

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan ialah data primer dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Pengumpulan data sendiri berlangsung secara online pada bulan April-Mei 2020 dengan bantuan google form. Pada masa pengumpulan data kuesioner online ini disebar kepada beberapa responden potensial baik dengan melakukan *direct message* pada instagram, *chatting* via whatsapp maupun melalui relasi serta kerabat terdekat sehingga kemudian data kuesioner terkumpul sebanyak 74 responden. Namun setelah dilakukan seleksi terdapat 72 hasil kuesioner yang sesuai dengan syarat untuk menjadi responden pada penelitian ini sehingga sampel yang digunakan merupakan sampel jenuh dengan teknik *non-probability sampling*. Skala likert digunakan sebagai tolak ukur hasil kuesioner. Data diolah menggunakan *SmartPLS 3.0* dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

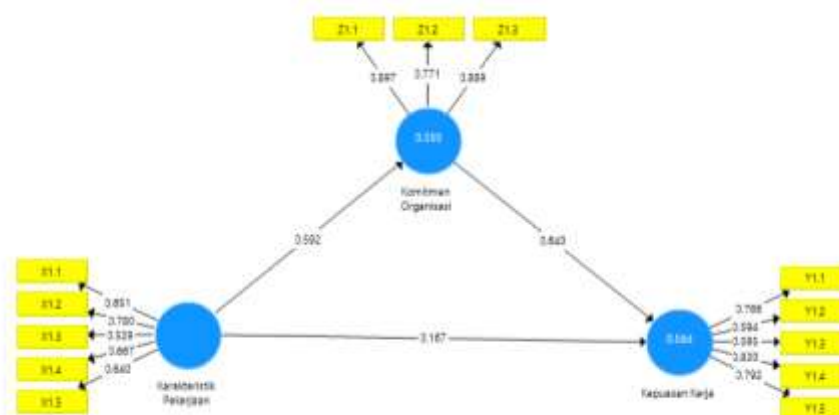
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam riset ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, status, masa kerja serta perusahaan (bank) dengan jumlah responden sebesar 72 orang. Berikut karakteristik responden, Berdasarkan jenis kelamin, 17 responden (23,6%) berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan, 55 responden (76,4%) merupakan berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan usia, responden penelitian ≤ 20 tahun sebesar 3 responden dengan persentase (4,2%). Pada responden dengan usia 21 – 29 tahun sebesar 58 responden (80,6%). Pada usia 30-39 tahun sebesar 9 responden (12,5%). Pada usia ≥ 50 tahun sebesar 2 responden (2,8%). Berdasarkan pendidikan, responden penelitian dengan pendidikan SMA/SMK sebesar 11 responden (15,3%). Pada responden dengan pendidikan diploma sebesar 7 responden (9,7%). Pada responden dengan pendidikan S1 sebesar 54 responden (75,0%). Berdasarkan status, responden penelitian pada status belum menikah sebesar 50 responden (69,4%). Pada responden status menikah sebesar 22 responden (30,6%). Berdasarkan masa kerja, 60 responden (83,3%) mempunyai masa kerja 1-5 tahun. 10 responden (13,9%) mempunyai masa kerja 6-10 tahun. 2 responden (2,8%) mempunyai masa kerja 15 tahun. Berdasarkan perusahaan, responden dengan latar belakang bekerja pada bank BTPN sebesar 1 responden (1,4%). Bank victoria sebesar 1 responden (1,4%). BCA sebesar 28 responden (38,9%). BNI sebesar 9 responden (12,5%). BNI syariah sebesar 2 responden dengan persentase 2,8%. BRI sebesar 6 responden (8,3%). BTN sebesar 5 responden (6,9%). Bukopin sebesar 2 responden (2,8%). Mandiri sebesar 8 responden (11,1%). Mandiri syariah sebesar 3 responden (4,2%). Muamalat sebesar 2 responden (2,8%). Nubo bank sebesar 1 responden (1,4%). Panin sebesar 4 responden (5,6%).

Convergent Validity

Jika hasil *outer loading* lebih dari 0,5 indikator dapat dinyatakan valid (Ghozali, 2014). Berdasarkan hasil *outer loading* ditemukan bahwa seluruh indikator telah memenuhi syarat karena melebihi 0,5.



Sumber: Output SmartPLS 3.0

Gambar 2 UJI MEASUREMENT MODEL

Composite Reliability

Tabel 1.
COMPOSITE RELIABILITY

Variabel	Composite Reliability
Karakteristik Pekerjaan	0,790
Komitmen Organisasi	0,843
Kepuasan Kerja	0,890

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2020)

Tabel 1 menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki nilai *composite reliability* yaitu 0,79, komitmen organisasi dengan nilai 0,843 serta kepuasan kerja sebesar 0,890 sebagai nilai *composite reliability*. Maka hal ini memaparkan bahwa seluruh variabel *reliable* karena angkanya melebihi 0,7.

Cronbach's Alpha

Dikatakannya *reliable* sebuah nilai yang dimiliki *cronbach's alpha* ialah saat nilai lebih besar dari 0,60 (Siregar, 2017). Nilai dari *cronbach's alpha* pada karakteristik pekerjaan sebesar 0,674, komitmen organisasi sebesar 0,767, dan kepuasan kerja 0,817. Nilai tersebut menjelaskan bahwa variabel *reliable* karena mempunyai nilai lebih dari 0,6.

Tabel 2.
CRONBACH'S ALPHA

Variabel	Cronbach's Alpha
Karakteristik Pekerjaan	0,674
Komitmen Organisasi	0,767
Kepuasan Kerja	0,817

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2020)

Analisis R-Square

Diketahui nilai yang didapatkan dari *output SmartPLS* menunjukkan hubungan karakteristik pekerjaan pada komitmen organisasi mempunyai nilai sebesar 0,564. Konstruksi komitmen organisasi dapat dijelaskan sebesar 56%, sedangkan 44% dijelaskan oleh variabel lainnya. Selanjutnya hubungan karakteristik pekerjaan pada kepuasan kerja mempunyai 0,350 sebagai nilai *R-Square*. Konstruksi kepuasan kerja dapat dijelaskan sebesar 35% sedangkan 65% lainnya dijelaskan oleh variabel lain.

Path Coefficients

Kolom tabel di bawah memperlihatkan hubungan antar variabel karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi dengan nilai *t*-statistik 6,916 > 1,96 koefisien 0,592 (positif) yang menjelaskan terdapat pengaruh positif dan signifikan karakteristik antara pekerjaan dan komitmen organisasi dengan makna bahwa semakin tinggi karakteristik pekerjaan maka semakin tinggi pula komitmen organisasi. Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja ditunjukkan dengan *t*-statistik sebesar 1,342 < 1,96 koefisien sebesar 0,167 yang memperlihatkan tidak ada pengaruh signifikan dari hubungan kedua variabel tersebut. Sehingga besar kecilnya karakteristik pekerjaan tidak memengaruhi signifikansi kepuasan kerja. Pengaruh Komitmen organisasi kepada kepuasan kerja memiliki nilai *t*-statistik 5,764 ≥ 1,96 dengan koefisien 0,640 (positif) yang berarti komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan kerja. Maka semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin besar juga kepuasan kerja.

Tabel 3.
PATH COEFFICIENTS

Pengaruh Antar Variabel	Original Sample	T Statistic	Keterangan
Karakteristik Pekerjaan → Komitmen Organisasi	0,592	6,916	Hipotesis Diterima
Karakteristik Pekerjaan → Kepuasan Kerja	0,167	1,342	Hipotesis Ditolak
Komitmen Organisasi → Kepuasan Kerja	0,640	5,764	Hipotesis Diterima

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (2020)

Indirect Effect

Berdasarkan hasil pengujian ditemukan bahwa hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien 0,167 serta nilai *t*-statistik 1,342 < 1,96 yang berarti tidak signifikan. Sedangkan pada hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi memiliki koefisien 0,379 dan *t*-statistik 4,736 > 1,96 yang berarti signifikan. Dengan begitu

komitmen organisasi dapat menjadi memediasi hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan bank wilayah Surabaya.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja

Pengolahan data menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sehingga H1 ditolak. Otonomi merupakan nilai terendah dari lima indikator karakteristik pekerjaan pada hasil kuesioner di mana karyawan merasa kurang mendapatkan keleluasan serta kendali dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan cara karyawan tersebut. Hal ini dapat terjadi karena atasan yang tidak memberikan wewenang penuh dalam menjalankan pekerjaan mereka yang dapat didasari atas kebijakan maupun standart operasional dalam perusahaan. Sehingga pada akhirnya hal tersebut menyebabkan rasa kurang nyaman serta turunnya kepuasan kerja dari karyawan sebagai akibat kurangnya otonomi dalam bekerja.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu responden pada bagian *front office* ditemukan bahwa karyawan merasa belum memiliki kebebasan serta keleluasan secara penuh terhadap pekerjaannya hal ini dikarenakan adanya standar pelayanan yang harus mereka penuhi guna mendorong citra baik perusahaan serta adanya keterikatan dari setiap lini perusahaan (*front office* maupun *back office*) yang menyebabkan adanya pembatasan pada otonomi kerja tersebut.

Studi ini didukung oleh Kadir et al (2017) yang mengungkapkan bahwa adanya hubungan tidak signifikan antara karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja yang mana riset ini menggunakan kompensasi, karakteristik pekerjaan, serta kepuasan kerja sebagai variabel penelitian. Namun berbeda dengan Mahayanti & Sriathi (2017) di mana terdapat hubungan positif dan signifikan karakteristik pekerjaan kepada kepuasan kerja yang mana riset ini menggunakan karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi kerja, karakteristik individu, serta kepuasan kerja sebagai variabel.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Organisasi

Hasil pengolahan data, ada hubungan positif dan signifikan variabel karakteristik pekerjaan kepada komitmen organisasi, sehingga H2 diterima. Artinya karakteristik pekerjaan yang semakin baik menimbulkan komitmen organisasi yang semakin baik pula.

Pada hasil kuesioner, variasi keterampilan merupakan salah satu indikator dengan nilai tinggi yang mana hal ini menunjukkan bahwa keterampilan yang beragam mampu membuat karyawan merasa tertantang maupun termotivasi dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Variasi keterampilan juga membuat karyawan merasa mempunyai peran penting dalam perusahaan sehingga dengan adanya motivasi dan peran dalam sebuah perusahaan tersebut membuat karyawan terdorong untuk selalu menjadi anggota perusahaan serta membantu tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut hasil wawancara ditemukan bahwa karyawan merasa adanya kebutuhan untuk terus berkembang serta mempunyai keterampilan yang tinggi sesuai dengan perkembangan industri perbankan. Kebutuhan untuk berkembang tersebut mendorong karyawan untuk menunjukkan kualitas diri, keterampilan, konsentrasi serta tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan mereka maupun perusahaan tempat mereka bekerja yang mana pada akhirnya mempunyai pengaruh baik terhadap komitmen organisasi.

Hasil studi ini relevan dengan Ekayanti et al., (2019) yang menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal serupa juga ditemukan Suhartini & Arati (2017) bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel komitmen organisasi dan kepuasan kerja dan H3 diterima. Artinya komitmen organisasi yang tinggi menunjukkan kemampuan untuk menciptakan peningkatan kepuasan kerja pula.

Pada hasil kuesioner ditemukan bahwa komitmen afektif memiliki nilai yang tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh perasaan senang dari karyawan karena dapat bekerja pada perusahaan serta ikut terlibat dalam tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga dapat diartikan bahwa karyawan memiliki hubungan emosional yang baik kepada perusahaan yang mana dalam hal ini ialah bank wilayah Surabaya. Hubungan emosional yang terjalin dengan baik antara karyawan dengan perusahaan membuat terciptanya rasa nyaman bagi karyawan serta kepuasan dalam bekerja yang pada akhirnya menimbulkan dorongan bagi setiap individu untuk tetap menjadi bagian dalam perusahaan.

Menurut hasil wawancara ditemukan bahwa perasaan bangga karena telah menjadi bagian perusahaan mendorong adanya sikap percaya diri dari karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Rasa percaya diri tersebut menimbulkan pandangan positif pada karyawan dalam menjalankan aktivitasnya sehingga menciptakan komitmen organisasi dan kepuasan kerja pada karyawan. Studi ini sesuai dengan penelitian Dung et al., (2019), bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hal serupa pada Pratama (2018) serta Al Tit & Suifan (2015).

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasi

Hasil uji hipotesis, komitmen organisasi memediasi secara tidak langsung hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja. Pernyataan tersebut ditunjukkan oleh *table indirect effect*, dan H4 diterima. Di mana ditemukan hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja dengan bantuan komitmen organisasi memiliki nilai positif dan signifikan. Sehingga dapat diindikasikan pengaruh secara tidak langsung lebih besar daripada pengaruh secara langsung.

Apabila dihubungkan dengan penelitian yang telah dilakukan pada karyawan bank wilayah surabaya serta wawancara terhadap karyawan ditemukan bahwa karakteristik pekerjaan yang baik dengan kebutuhan untuk berkembang dan variasi keterampilan mendorong terciptanya peningkatan kualitas karyawan serta produktivitas dalam bekerja yang mana pada akhirnya menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan sebagai akibat dari adanya komitmen organisasi.

Hasil ini menguatkan penelitian yang dilakukan Hsu & Liao (2016), bahwa komitmen organisasi mampu menguatkan ikatan karyawan dan organisasi dalam hal ini perusahaan. Perusahaan dengan pelatihan yang beragam guna mendukung keterampilan karyawan, mendorong karyawan untuk berkomitmen pada perusahaan tempat mereka bekerja dan pada akhirnya menciptakan kepuasan kerja karyawan sebagai akibat dari hasil karir atau kemampuan mereka dalam perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi penjelasan dari tiap hubungan disimpulkan bahwa pertama, Karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan bank wilayah Surabaya. Kedua, Karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi berpengaruh positif. Ketiga, Komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan pada karyawan bank wilayah Surabaya. Keempat, Karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan pada bank wilayah Surabaya.

Berikutnya dari hasil tersebut rekomendasi untuk perusahaan, selayaknya memberikan keleluasaan bagi karyawan dalam menjalankan tugas serta pekerjaannya berdasarkan aspek otonomi. Sehingga mampu menciptakan karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan individu karyawan. Di lain sisi, adanya interaksi umpan balik dari atasan terhadap karyawan mampu mendorong terciptanya penyesuaian dalam bekerja. Selanjutnya perusahaan sebaiknya membuat kebijakan terhadap lingkungan sehingga menimbulkan rasa nyaman bagi karyawan yang mendorong perasaan setiap individu untuk tetap menjadi bagian perusahaan serta membantu terwujudnya tujuan perusahaan sebagaimana mereka merupakan elemen dari suatu perusahaan. Perusahaan juga disarankan untuk melakukan peningkatan pengelolaan karir bagi karyawan agar terciptanya rasa nyaman saat bekerja sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan. Kebijakan pengembangan karir tersebut dapat didasari atas kinerja, motivasi kerja, komitmen, disiplin, loyalitas, dll.

Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah responden yang tidak begitu besar yaitu hanya 72 responden. Mengingat penelitian ini dilakukan pada kota terbesar kedua di Indonesia yaitu Surabaya yang selayaknya berpotensi menghasilkan responden yang lebih banyak dari responden yang didapatkan saat ini. Selanjutnya, penelitian ini hanya terbatas pada karyawan bank wilayah Surabaya yang mana mungkin terdapat perbedaan hasil serta kesimpulan bilamana penelitian selanjutnya menggunakan obyek dan pekerjaan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tit, A. A., & Suifan, T. S. (2015). The Mediating Role of Job Characteristics in the Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 10(9), 215–222. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n9p215>
- Bangun, W. (2006). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi serta dampaknya pada Produktivitas Kerja Karyawan (Survei pada Karyawan Industri Tekstil Propinsi Jawa Barat). *Sosiohumaniora*, 8(2), 143–157.
- Basuki, K., & Nugroho, W. T. (2016). Komitmen Organisasi Sebagai Pemediasi Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Job Insecurity terhadap Intensi Turnover Karyawan (Studi Pada PT Sriwijaya Air Distrik Jakarta Raya). *Media Studi Ekonomi*, 19(2), 43–55.
- Brury, M. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor SAR Sorong. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 1–16.
- Dung, L. T., Ho, D. P., Hiep, N. T. K., Hoi, P. T., & Hanh, D. T. P. (2019). Job Satisfaction , Leadership Styles , Demographic Variables and Organisational Commitment among Pharmacists in Vietnam. *The South East Asian Journal of Management*, 13(1), 37–52.
- Ekayanti, W., Widjajani, S., & Budiyanto, B. (2019). Pengaruh Karakteristik Personal dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Organisasional Perawat. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 8(2), 181. <https://doi.org/10.30588/jmp.v8i2.415>
- Ferdyan, F. (2017). Pengaruh Komitmen Profesional, Komitmen Organisasional, Motivasi Kerja dan Locus of Control Terhadap Kepuasan Kerja Auditor. *Media Riset Akuntansi, Auditing Dan Informasi*, 14(2), 75–112. <https://doi.org/10.25105/mraai.v14i2.2052>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) (Edisi Keempat)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handaru, A. W., Abdillah, S., & Waspodo, A. (2017). Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pt “ X ” Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 238–256.
- Hartono, B., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Papanon’s Pizza City of Tomorrow. *Agora*, 1(1), 1–8.
- Haryono, Djaelani, A. K., & ABS, M. K. (2016). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Pada Kantor Camat Wera Kabupaten Bima). *E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas*, 82–94.
- Hsu, L., & Liao, P. (2016). From Job Characteristics to Job Satisfaction of Foreign Workers in Taiwan’s Construction Industry : The Mediating Role of Organizational Commitment. *Human Factor Adn Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 26(2), 243–255. <https://doi.org/10.1002/hfm>

Dicky Januardi & Budiono. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasi

Ilahi, D. K., Arik, M. D. M., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi (Studi Pada Karyawan PT . PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 44(1), 31–39.

Kadir, A., Sjahrudin, H., & Purnomo, S. H. (2017). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(2), 62–75.

Kamela, I. (2016). Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan Dan Karakteristik Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Benefita*, 1(1), 24–32. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i1.902>

Kardilla, T., Sjahrudin, H., & Heslina. (2016). Dampak Karakteristik Pekerjaan dan Individu Pada Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Library STIE YPBUPBongaya*, 2, 49–63. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22440.37121>

Lubis, S. T. (2017). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Komunikasi Internal dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Citra Citi Pasific Pekanbaru (Studi Pada Pengelola Mall SKA Pekanbaru). *JOM Fekon*, 4(1), 735–749.

Lukman. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan BSI Kampus Pemuda Jakarta). *Komunikasi*, 8(3), 147–152.

Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Published (12th Ed.)*. New York: McGraw Hill International.

Mahayanti, I., & Sriathi, A. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(4), 2253–2279.

Narutomo, T. (2012). Manajemen Perubahan Dalam Paradigma Pengembangan Sumber Daya Manusia Guna Mendukung Keunggulan kompetitif Organisasi. *Jurnal Bina Praja*, 4(1), 29–34.

Nur, H. H. (2018). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt . Mahakam Sawit Plantation Site Tanjung. *EJournal Administrasi Bisnis*, 6(1), 115–124.

Prakasa, Y., Astuti, E. S., & Musadieg, M. Al. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT. Prima Anugerah Perkasa Malang). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Pratama, A. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Sub Direktorat Penindakan Bea dan Cukai). *Jurnal Semarang*, 1(3), 122–141. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Prayogo, C. (2016). Tingkat Kepuasan Karyawan BCA Kalahkan Tiga Bank BUMN. Retrieved July 24, 2020, from Warta Ekonomi website: <https://www.wartaekonomi.co.id/read88697/tingkat-kepuasan-karyawan-bca-kalahkan-tiga-bank-bumn.html>

Putra, B. N. K., Sudja, I. N., & Martini, L. K. B. (2018). The Effect of Job Characteristics and Compensation to Work Satisfaction and Organization Commitment on All Lpd Kerambitan Tabanan. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(03), 20572–20582.

<https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/03/462>

- Putri, G. R., & Martono, S. (2015). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Pengembangan Karir dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional. *Management Analysis Journal*, 4(4), 301–309. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8882>
- Rachmawati, K. V., Mulwaningsih, T., & Susilowati, T. (2019). Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ramli, Y., Soelton, M., Paijan, & Khotimah, N. (2020). The Effect of Job Characteristics towards the Organizational Commitment of the Employees. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.20448/2001.81.1.9>
- Rizki, M., Hendriani, S., & Fitri, K. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Karyawan di PT. Delta Internusa Pekanbaru. *JOM Fekon*, 1(2), 1–14.
- Satria Utama, D., & Sintaasih, D. (2015). Pengaruh Work-Family Conflict Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(11), 3703–3734.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan Perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17* (Edisi 1). Jakarta: Bumi Angkasa.
- Soomro, B. A., & Shah, N. (2019). Determining The Impact of Entrepreneurial Orientation and Organizational Culture on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Employee's Performance. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 266–282. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-12-2018-0142>
- Sugianto, Hermanto, B., Muhyi, H. A., & Purnomo, M. (2018). The Effect Of Job Characteristics On Job Satisfaction And Its Impact On Employee Performance. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 5(9), 95–101.
- Suhartini, & Arati, K. S. (2017). Impact of Individual , Job , and Organizational Characteristics on Organizational Commitment with Job Satisfaction as Intervening Variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(1), 359–373.
- Tamaka, N., Lengkong, V., & Uhing, Y. (2017). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang (Area Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3138–3147.
- Wahyudi, N. K. S., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Pada Kinerja Karyawan di Natya Hotel Kuta Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(2), 870–897.
- Wardani, R. T. (2019). Daftar 10 Bank Terbaik di Indonesia, Siapa Saja? Retrieved May 15, 2020, from <https://economy.okezone.com/read/2019/03/05/320/2026054/daftar-10-bank-terbaik-di-indonesia-siapa-saja> Okezone.com website:
- Yoveline, K. (2015). The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Case Study of Employees in PT X. *IBuss Management*, 3(2), 351–364.