

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Profesionalisme**

Profesional adalah orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya sedangkan profesionalisme berarti memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas, berorientasi pada pencapaian hasil dan memiliki integritas yang tinggi (Arsana,2016). Sedangkan Menurut (Tjokrowinoto,1996), yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja tinggi.

Dalam (*Webster Dictionary*, 1960), istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam bahasa Inggris, *professio* memiliki arti *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching engineering, writing, etc.* sedangkan David H. Maister mendefinisikan profesionalisme adalah terutama masalah sikap, bukan seperangkat kompetensi. Seorang profesional sejati adalah seorang teknisi yang peduli (Maister,). (Ubaidillah & Prayitno, 2017)

##### a. Faktor-faktor Profesionalisme

Profesionalisme merupakan sikap Profesional, sehingga dapat dirumuskan bahwa seseorang dapat disebut sebagai profesional apabila memenuhi syarat-syarat atau faktor-faktor sebagai berikut (Zainal, 2014) :

1. Memiliki “Knowledge” yang diperlukan oleh profesi tersebut. Seorang pegawai sebuah perusahaan harus mempunyai pengetahuan (Knowledge) yang komprehensif, sudah semestinya harus mempunyai pengetahuan (Knowledge) yang luas. Sehingga memudahkannya dalam pekerjaan, baik dari segi pengaturan, pengawasan dan penyidikan.
2. Memiliki “Skill” yang diperlukan. Seorang karyawan juga harus mempunyai keahlian, baik dalam segi komputer, manajemen, akuntansi, komunikasi maupun keahlian-keahlian lainnya, sehingga ada point plus, yang memudahkan sebuah perusahaan untuk menempatkan karyawan tersebut dalam sebuah pekerjaan.

3. Senantiasa bersikap profesional. Mahir, cerdas, mempunyai ilmu dan pengetahuan, selalu bertanggung jawab atas apa yang dibebankan, berani mengambil resiko dan lain-lain.

### **2.1.2 Komitmen Organisasi**

(Robbins dan Judge,2011) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Menurut (Robert dan Jackson,2011) mendefinisikan komitmen organisasi adalah karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Menurut Mowday (dalam Sopiah,2008) komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan yang dirasakan individu untuk terikat dalam organisasi dan mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi sehingga mereka tidak mudah untuk mencari pekerjaan di luar dari perusahaan tempat mereka bekerja.

Menurut (Umam,2012) komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya.

Komitmen berarti keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi (Darmawan, 2013).

(Januarti,2006) mengemukakan komitmen organisasi terbangun bila tiap individu mengembangkan tiga sikap yang saling berhubungan terhadap organisasi dan atau profesi meliputi *identification* yaitu pemahaman atau penghayatan dari tujuan organisasi, *involment* yaitu perasaan terlibat dalam suatu pekerjaan atau perasaan bahwa pekerjaannya adalah menyenangkan, dan *loyalty* yaitu perasaan bahwa organisasi adalah tempat bekerja dan tempat tinggal. (Yudhaningsih, 2011)

Menurut (Robbins and Judge,2011) dimensi untuk mengukur komitmen organisasi adalah :

- a. *Affective commitment*

*Affective commitment* berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi, dan

keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi. Anggota organisasi dengan *affective commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu.

*Affective commitment* memiliki indikator sebagai berikut :

1. Memahami dan meyakini tujuan perusahaan
2. Menerima norma-norma yang berlaku
3. Mematuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku
4. Bekerja secara rutin dan *full day*

b. *Continuance commitment*

*Continuance commitment* berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Anggota organisasi dengan *continuance commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota organisasi karena mereka memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut. Indikator untuk *continuance commitment* adalah sebagai berikut :

1. Melindungi aset-aset perusahaan
2. Merasa merugi jika meninggalkan karena investasi yang telah diberikan kepada perusahaan
3. Mendapatkan keuntungan lebih jika tetap tinggal dengan perusahaan.

c. *Normative commitment*

*Normative commitment* menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota organisasi dengan *normative commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus dalam organisasi tersebut. Indikator pada dimensi *normative commitment* adalah sebagai berikut :

1. Kesetiaan dan rasa patuh
2. Melaksanakan semua tugas dan kewajiban yang diberikan organisasi
3. Merasa wajib membantu organisasi atas kesempatan yang telah diberikan
4. Lamanya masa kerja pada perusahaan sebelumnya

### 2.1.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Menurut (Handoko,2000) "Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dalam (Bangun,2012) Wexley dan Yukl mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan 16 bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek psikologis yang ikut mempengaruhi perilaku pegawai dalam melakukan aktivitasnya. Kepuasan kerja sangat penting bagi pegawai karena kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai akan berdampak terhadap pekerjaan dan kualitas kerjanya. Pegawai yang merasa senang dan puas dengan pekerjaannya tentu ia akan melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan kepuasan yang sama atau lebih sehingga akan berdampak positif terhadap hasil kerjanya. Sebaliknya, apabila pegawai tidak senang atau tidak puas maka ia akan menghasilkan pekerjaannya, sehingga berdampak negatif terhadap hasil kerjanya (Ubaidillah & Prayitno, 2017).Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah suatu sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaan mereka.Hal ini dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan (Ivancevich, John M., dkk; 2005).(Ridho, Susanti, Kerja, & Belakang, n.d.)

Banyak faktor yang dapat menjadi penentu bagi kepuasan pegawai, salah satunya adalah pekerjaan itu sendiri. Hackman dan Oldham menguraikan yang dikutip (Robbins,2001), inti dari pekerjaan adalah sebagai berikut :

a. *Skill Variety*

Semakin banyak variasi tugas yang dilakukan oleh pegawai dalam pekerjaannya, semakin menantang pekerjaan bagi mereka.

b. *Task Identity*

Sejauh mana pekerjaan menuntut diselesaikannya suatu pekerjaan yang utuh dan dapat dikenali.

c. *Task Significance*

Sejauh apa dampak pekerjaan yang dilakukan dapat mempengaruhi pekerjaan atau bahkan kehidupan orang lain. Hal ini akan membawa dampak penghargaan psikologis.

d. *Autonomy*

Sejauh mana pekerjaan memberi kebebasan, ketidakketergantungan, dan keleluasaan untuk mengatur jadwal pekerjaannya, membuat keputusan dan menentukan prosedur pekerjaan yang dipakai.

e. *Feedback*

Sejauh mana pelaksanaan kegiatan pekerjaan menghasilkan informasi bagi individu mengenai keefektifan kinerjanya. Kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh tanggapan terhadap nilai intrinsik dan ekstrinsik reward. Yang dimaksud dengan nilai *intrinsic* reward yaitu timbulnya suatu perasaan dalam diri pegawai karena pekerjaan yang dilakukan dan yang termasuk dalam ekstrinsik reward adalah perasaan suka akan pekerjaannya, rasa tanggung jawab, tantangan dan pengakuan. Ekstrinsik reward adalah situasi yang terjadi diluar pekerjaan, misalnya karena bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan, maka pegawai mendapatkan upah, gaji, dan bonus.

## 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

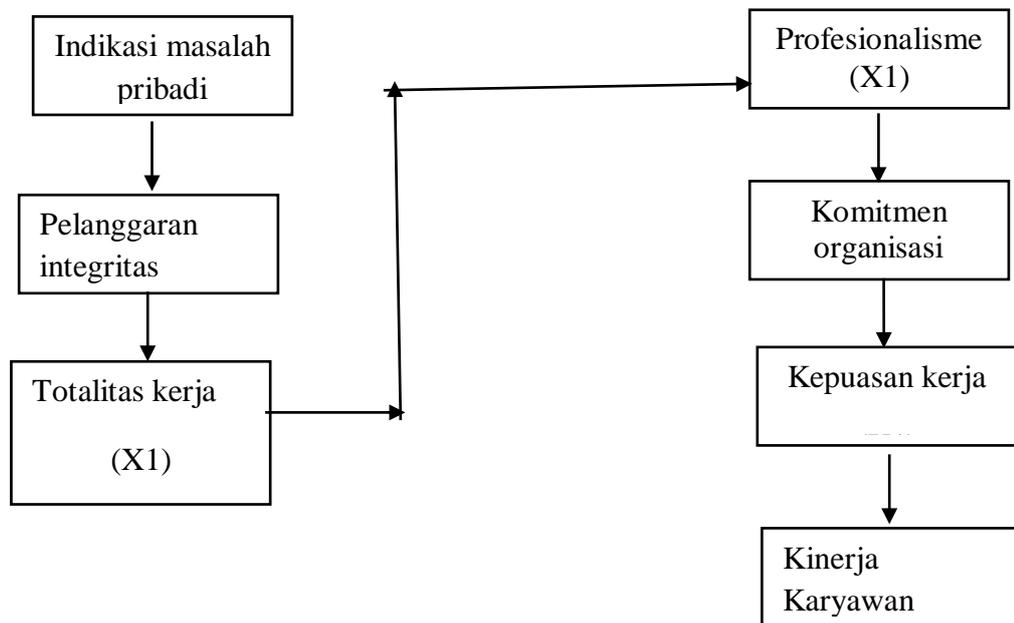
Penelitian terdahulu menjadi acuan penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang samadengan penelitian yang akan penulis lakukan. Namun penulis mengangkat beberapa judul penelitian sebagai referensi kajian agar memperkuat penelitian yang akan penulis lakukan. Penelitian terdahulu yang penulis akan jadikan acuan dalam penelitian ini antara lain:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti Terdahulu		
	Nama	Judul	Hasil
1.	Waterkamp, Tawas dan Mintarjo (2017)	Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Manado.	komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. Data penelitian diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan pada seluruh karyawan yang bekerja di BRI Cabang Manado dengan jumlah sampel 82 orang.
2.	Dewi, Bagia dan Susila (2014)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD. Surya Raditya Negara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, (2) Ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan, (3) ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan (4) ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.
3.	Rudie, Bernhard dan Victor (2015)	Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimoderasi oleh masa kerja pada pt. Deho canning company bitung.	Hasil penelitian diketahui bahwa motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap
4	Novita dan Ruhana (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel, Jatim, Malang)	Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan. Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan, namun Komitmen Organisasional tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan.

5	Anggraeni (2015)	Pengaruh Keterampilan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada CV Abisai Semarang)	Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa; 1) Ketrampilan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 2) Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 3) Koordinasi memoderasi positif pengaruh ketrampilan kerja terhadap kinerja karyawan, 4) Koordinasi memoderasi positif pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
---	------------------	--	--

### 2.3 Model Konseptual Penelitian

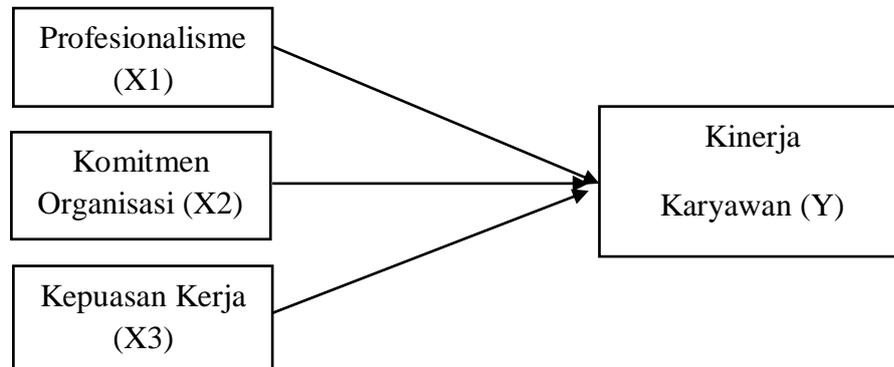


Persaingan dibidang ekonomi semakin ketat hal ini mengharuskan perusahaan untuk mengembangkan potensi kerja terutama dibidang sumber daya manusia, oleh karena itu salah satu solusi untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat maka diperlukan peningkatan kinerja yang optimal dan berkualitas seperti profesionalisme, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

### 2.4 Model Hipotesis

Model konseptual penelitian ini digunakan untuk memudahkan arah dalam menjawab tujuan penelitian yang telah ditentukan. Skema model konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Model Hipotesis**



Perumusan Hipotesis:

Hipotesis I : Bahwa profesionalisme pengaruh terhadap kinerja karyawan

Hipotesis II : Bahwa komitmen organisasi pengaruh terhadap kinerja karyawan

Hipotesis III : Bahwa kepuasan kerja pengaruh terhadap kinerja karyawan

## **2.5 Pengembangan Hipotesis**

Secara keseluruhan hipotesis dibawah kebenaran (belum tentu benar) dan baru dapat diangkat menjadi suatu kebenaran jika memang telah disertai dengan bukti-bukti. Dengan demikian, hipotesis adalah alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi problematika yang diajukan dalam penelitiannya. Maka, hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, samapai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

### **2.5.1 Pengaruh Profesionalisme terhadap kinerja karyawan.**

Profesionalisme karyawan yang diharapkan adalah profesionalisme yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Seorang karyawan akan menghasilkan kinerja yang optimal apabila didukung dengan profesionalisme yang baik. Karyawan yang memiliki profesionalisme yang tinggi memiliki karakter sikap, dan kemampuan kerja yang relatif stabil ketika menghadapi suatu situasi ditempat kerja.

H<sub>1</sub>: Profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **2.5.2 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan.**

Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, dan rendahnya tingkat keluar masuk karyawan. Komitmen yang tinggi akan

menjadikan karyawan peduli dengan nasib organisasi. Disini dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memegang peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen yang dijalankan dengan baik akan meningkatkan prestasi dan disiplin kerja dari para karyawan agar selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilaksanakan.

H<sub>II</sub>: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **2.5.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan.**

Karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan hasil yang maksimal merupakan sebuah kepuasan tersendiri bagi karyawan. Kepuasan kerja juga bisa dilihat dari kepuasan atas gaji, promosi, atasan dan pekerjaan itu sendiri. Dari hipotesis diatas bisa disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H<sub>III</sub>: Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.