

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia merupakan hal penting yang dapat berdampak secara langsung terhadap perusahaan. Salah satu elemen penting dalam suatu organisasi adalah adanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan seluruh aktivitas guna pencapaian tujuan pada organisasi tersebut. Hal ini menandakan bahwa diperlukan adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang efektif di dalam suatu organisasi. Namun, masalah yang sering kali dihadapi adalah adanya faktor kepuasan akan pekerjaan dan keinginan berpindah ke perusahaan lain (over intention). Turnover intention merupakan hal yang berhubungan dengan manusia dalam sebuah industri. Turnover intention ini memiliki keterkaitan dengan job performance yang mana sangatlah berdampak pada kelangsungan suatu perusahaan. Penelitian mengatakan pula bahwa job performance dipengaruhi oleh job satisfaction. Dalam sebuah perusahaan, apabila nilai turnover intentionnya tinggi, maka ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan lebih lagi dari karyawan. Aspek tersebut antara lain bisa dari segi organisasinya seperti job satisfaction, stress pekerjaan dan diskriminasi gender. Aspek lain ialah dari segi demografi dan eksternal yang berkaitan dengan generasi, perkawinan, alternatif pekerjaan lain dan kondisi ekonomi negara.

Menurut Edi Suhanto (2009) job satisfaction berpengaruh terhadap tingkat turnover intention, semakin puas mereka bekerja dalam suatu perusahaan, semakin kecil perpindahan. Sebaliknya semakin rendah job satisfaction akan mengakibatkan tingginya turnover intention. Turnover intention yang tidak didukung kesempatan untuk pindah ke mana yang tersedia tidak lebih menarik dari yang sekarang dijalani maka secara emosional dan mental karyawan akan keluar dari perusahaan yaitu dengan sering datang terlambat, sering bolos, kurang antusias atau kurang memiliki keinginan untuk berusaha dengan baik. Dengan

demikian jelas bahwa turnover akan berdampak negatif bagi organisasi karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktifitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia.

Untuk menurunkan nilai turnover intention dan meningkatkan nilai job performance, maka perlu ditelusuri hal yang berpengaruh pada karyawan, pada penelitian ini dilakukan pada karyawan bagian penjualan lebih tepatnya ialah tenaga penjual toko gadget beberapa mall di Kota Surabaya. Tenaga penjualan merupakan salah satu contoh karyawan yang perlu diperhatikan nilai turnover intentionnya dikarenakan tenaga penjualan merupakan ujung tombak dari setiap perusahaan (Kotler dan Keller, 2009) Menurut Adidam (2006) tingkat turnover tenaga penjual di Amerika adalah tinggi dengan nilai presentase sebesar 38%. Penelitian menurut Schwepker (2006) mengatakan bahwa job satisfaction mempunyai hubungan negatif terhadap turnover intention dan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap job performance Untuk mengungkapkan hubungan antara job satisfaction, turnover intention dan job performance perlu menyebarkan kuesioner mengenai hal-hal tersebut, dimana kuesioner job satisfaction dibuat berdasarkan faktor-faktor dari Sutrisno (2009), turnover intention mengacu pada faktor-faktor dari Jewell dan Siegal (1998) dan job performance mengacu pada Campbell et. al (1993) dan Simanjutak (2011) Kemudian dari hasil kuesioner tersebut nanti dapat dianalisa menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dan didapatkan nilai untuk tiap variabel yang nantinya dapat membuktikan apakah benar variabel tersebut saling terkait dan cocok dengan abyeq tenaga penjual gadget Apilkasi yang digunakan untuk penerapan metode SEM adalah AMOS, dimana program tersebut dirasa lebih cocok untuk model yang banyak variabel dan tidak perlu menggunakan coding Nantinya hasil akan berbentuk model akhir terbaik untuk korelasi antar variabel.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan diantaranya adalah:

1. Apakah job satisfaction berpengaruh pada turnover intention karyawan bagian tenaga penjualan gadget?
2. Apakah turnover intention berpengaruh pada job performance karyawan bagian tenaga penjualan gadget?
3. Apakah pekerjaan dengan tuntutan tinggi seperti tenaga penjualan gadget akan menghasilkan turnover intention yang tinggi pula?
4. Apa saja nilai yang fit pada model modifikasi paling maksimal bila dihitung menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) pada program AMOS?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh job satisfaction terhadap turnover intention (internal dan eksternal) karyawan bagian tenaga penjualan gadget
2. Mengetahui pengaruh job satisfaction terhadap job performance karyawan bagian tenaga penjualan gadget
3. Mengetahui pengaruh turnover intention (internal dan eksternal) terhadap job performance karyawan bagian tenaga penjualan gadget
4. Mengetahui nilai tiap kriteria yang ada pada metode Structural Equation Modeling (SEM) pada modifikasi paling akhir

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini, yakni

1. Manfaat bagi Karyawan (Tenaga Penjualan)
 - a. Dapat memperoleh masukan mengenai hal apa yang dapat mempengaruhi job performance

- b. Dapat memperoleh masukan untuk mengatasi permasalahan turnover intention yang mungkin dihadapainya.
2. Manfaat bagi penulis
 - a. Mengembangkan wawasan berpikir menganalisa dan mengantisipasi suatu problema, dengan mengacu pada materi teoritis dari disiplin ilmu yang telah ditempuh dan menggunakannya untuk menyelesaikan problem riil.
3. Manfaat bagi perpustakaan UKDC
 - a. Menambah referensi dan pustaka terkait dengan metode, serta penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia

1.5. Pembatasan Masalah

Untuk lebih mengarahkan pemecahan masalah dan menghindari pembahasan yang terlalu meluas, maka pembatasan permasalahan perlu dilakukan. Pembatasan masalah tersebut adalah:

1. Karyawan yang akan disurvei merupakan karyawan bagian tenaga penjualan toko gadget pada mall di Kota Surabaya.
2. Karyawan yang akan disurvei merupakan karyawan yang telah bekerja pada toko gadget tersebut selama minimal 1 tahun lamanya.
3. Pengambilan data dan analisa lapangan dilaksanakan di beberapa mall Kota Surabaya selama hari kerja yakni (Senin-Jumat) agar tidak mengganggu pekerjaan karyawan tersebut.
4. Pengambilan data dilakukan di Plaza Marina, World Trade Centre, Tunjungan Plaza, Ciputra World, dan Pakuwon Trade Centre.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diutarakan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, asumsi-asumsi, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang teori dasar yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia seperti job satisfaction, turnover intention, job performance, dan metode Structural Equation Modeling

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai langkah-langkah dalam penelitian, termasuk lokasi penelitian, waktu, metode pelaksanaan, metode pengambilan data, dan materi yang dipaparkan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai langkah dan hasil pengumpulan data yang telah diperoleh, beserta dengan hasil pengolahan data.

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

Pada bab ini akan dijelaskan berbagai macam hasil analisa data dan hasil penghitungan menggunakan metode Structural Equation Modeling agar dapat menjawab berbagai permasalahan yang ada di bab I.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil analisis data yang telah diperoleh.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Kerja (Job Satisfaction)

2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif, dan lain – lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. Sunyoto (2011) mengemukakan: Kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku padadirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya. Karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, tidak ada tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak. Indikator kepuasan kerja hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja dan turnover kecil maka secara relatif kepuasan kerja pegawai baik. Sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja dan turnover pegawai besar maka kepuasan kerja pegawai di perusahaan kurang. Stead Robins dan Judge (2008) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai berikut: Kepuasan kerja adalah sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, dan sebaliknya.

Dari berbagai pengertian di atas, ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat kesukaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja, hubungan timbal balik selama bekerja, gaya kepemimpinan, tunjangan, individu dan kebutuhan lainnya. Kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, untuk mengukur kepuasan kerja suatu organisasi dapat menggunakan beberapa teori dari beberapa ahli sebagai dasar pengukuran.

2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Job Satisfaction)

Dari berbagai pendapat tentang kepuasan kerja yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ada (Burrisono, 2009)

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
5. Pengawasan. Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.
6. Faktor Intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja. Termasuk di sini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
9. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi kerjanya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.1.3 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dapat mendukung teori job satisfaction (lihat Tabel 2.1) :

Tabel 2.1. Daftar Literatur Job Satisfaction

Literatur Pendukung	Kerangka Pikir Teoritis dan Definisi
Agus Setyono, dkk (2007)	Kepuasan kerja dan kinerja yang tinggi yang dimiliki oleh salesman menentukan keberhasilan perusahaan untuk memperoleh keuntungan dan pertumbuhan. Kepuasan dan kinerja salesman yang rendah akan merugikan perusahaan dan merupakan indikator bahwa terdapat permasalahan pada perusahaan tersebut.
Edi Suhanto (2009)	Kondisi kerja merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Kondisi kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja seseorang.

Literatur Pendukung	Kerangka Pikir Teoritis dan Definisi
	dan menurunkan nilai turnover intention

2.2 Turnover Intention

2.2.1. Pengertian Turnover Intention

Arti luas turnover adalah aliran para pegawai yang masuk dan keluar perusahaan. Melky (2015) mengemukakan bahwa turnover intention adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela dan pilihannya sendiri. Turnover diartikan sebagai proses dimana karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan. Turnover juga didefinisikan sebagai keinginan karyawan berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri.

Sehingga turnover intention dapat didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk keluar dari perusahaan. Turnover intentions pada dasarnya adalah sama dengan keinginan berpindah pegawai dari satu tempat ke tempat kerja lainnya. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa turnover intentions adalah keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. menyatakan turnover intentions adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan. Banyak alasan yang menyebabkan timbulnya turnover intentions ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Keinginan untuk pindah dapat diukur dengan mengembangkan pertanyaan yang dikemukakan oleh dan Griffeth (Panggabean, 2011) dalam Firanda (2016), yaitu sebagai berikut:

- I have been thinking about quitting the present job.
- I have been evaluating the cost of quitting my job.
- I intent to quit.
- I will quit my job the next six months.

2.2.2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Turnover Intention

Menurut Aamodt (2010) ada lima alasan karyawan meninggalkan pekerjaan mereka, yaitu:

- a. Alasan yang tidak dapat dihindari (voidable Reason)

Misalnya karyawan yang harus pindah karena menikah dengan karyawan di satu perusahaan, masalah kesehatan, masalah keluarga (misalnya seseorang keluar karena harus menjaga anaknya di rumah), dan sebagainya.

- b. Kemajuan (Advancement)

Banyak karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan untuk mencari pekerjaan dengan bayaran yang lebih baik dan untuk kemajuan dirinya.

- c. Kebutuhan yang tidak terpenuhi (Unmet Needs)

Karyawan yang kebutuhannya tidak terpenuhi akan merasa tidak puas dan berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan. Misalnya seorang karyawan yang memiliki kebutuhan social yang tinggi, tetapi pekerjaannya hanya melibatkan sedikit kontak dengan orang lain, atau seorang karyawan yang memiliki kebutuhan untuk apresiasi dan pengakuan, tetapi tidak dipenuhi oleh perusahaan, maka orang-orang tersebut akan meninggalkan pekerjaan untuk mencari pekerjaan yang dapat memenuhi kebutuhan social mereka.

- d. Melarikan diri / menghindari (Escape)

Alasan umum mengapa banyak karyawan meninggalkan perusahaan yaitu karena menghindari orang-orang, kondisi pekerjaan dan beban kerja.

- e. Harapan yang tidak terpenuhi (Unmet Expectations)

Karyawan datang ke suatu perusahaan dengan harapan yang beragam seperti gaji, kondisi pekerjaan, kesempatan untuk maju/berkembang, dan budaya

organisasi Ketika kenyataan berbeda dengan harapan, karyawan akan merasa kurang puas dan menyinggalkan perusahaan.

2.2.3 Dampak Turnover Intention Bagi Perusahaan

Menurut Mobley (2011) tinggi rendahnya turnover intention akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan, yaitu:

- a. Beban kerja
Jika turnover intention karyawan tinggi, beban kerja untuk karyawan bertambah karena jumlah karyawan berkurang. Semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama itu.
- b. Biaya penarikan karyawan
Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian karyawan yang mengundurkan diri.
- c. Biaya latihan
Pelatihan ini diberikan untuk karyawan baru. Jika turnover intention tinggi dan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada biaya pelatihan karyawan.
- d. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan
Berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Ini akibat dari tingginya turnover intention. Terlebih bila karyawan yang keluar adalah karyawan yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.
- e. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru
Imbas dari tingginya turnover karyawan membuat perusahaan mengeluarkan biaya yang sebenarnya bisa dihindari jika dapat mengelola sumber

daya manusia dengan baik agar karyawan dapat bertahan lama di perusahaan.

f. Memicu stress karyawan

Stress karyawan dapat terjadi karena karyawan lama harus beradaptasi dengan karyawan baru. Dampak yang paling buruk dari stress ini adalah memicu karyawan yang tinggal untuk berkeinginan keluar dari perusahaan.

2.2.4 Dimensi Turnover Intention

Menurut Mobley (2011) dimensi turnover intention terdiri atas 3 (tiga) yaitu:

a. Berpikir untuk keluar (thinking of quitting)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berpikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

b. Niat untuk mencari alternatif (intention to search for alternatives)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan di luar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

c. Niat untuk keluar (intention to quit)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2.2.5 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dapat mendukung teori job satisfaction (lihat Tabel 2.2) :

Tabel 2.2 Daftar Literatur Turnover Intention

Literatur Pendukung	Kerangka Pikir Teoritis dan Definisi
Andina Gustria C, dkk (2012)	Variabel indikator saya berpikir untuk meninggalkan organisasi, saya sedang mencari organisasi lain sebagai alternatif, dan saya akan segera meninggalkan organisasi tersebut signifikan dalam mengukur faktor turnover intention
Robbins dan Judge (2008)	Turnover merupakan tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak secara sukarela

2.3. Kinerja (Job Performance)

2.3.1 Pengertian Kinerja (Job Performance)

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai dari apa yang telah dilakukan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010). Prestasi kerja adalah hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi. Usaha merupakan hasil dari motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Sedangkan kemampuan merupakan karakteristik individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Kemampuan biasanya tidak dapat dipengaruhi secara langsung dalam jangka pendek. Persepsi tugas merupakan petunjuk dimana individu percaya bahwa mereka dapat mewujudkan usaha mereka dalam pekerjaan.

Bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat

untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, system balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen SDM.

Menurut Simanjatak (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut

1. Kompensasi individu

Kompensasi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompensasi setiap orang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada di kelompoknya dalam 6 (enam) golongan yaitu:

- a. Kemampuan dan keterampilan kerja
 - b. Keahlian. Yang menggambarkan tentang kerja karyawan berdasarkan sejauh mana pengetahuan tentang hal yang mereka tangani lebih baik dari pada orang yang lain di bidang yang sama.
 - c. Kebutuhan yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan pada -hal yang menggerakkan karyawan pada aktivitas dan menjadi dasar alasan berusaha.
 - d. Tanggung jawab yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan pada kewajiban menanggung terhadap tugasnya.
 - e. Latar belakang. Yang menggambarkan tentang kinerja karyawan dilihat dari titik tolak masa lalunya yang memberikan pemahaman kepada pekerjaannya apa yang ingin dia lakukan
 - f. Etos kerja. Yang menggambarkan kinerja karyawan berdasarkan sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem organisasi orientasi nilai budaya terhadap kinerja.
2. Faktor dukungan organisasi

Kondisi dan syarat kerja. setiap seseorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian yang di maksud disini adalah untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran tersebut. Sedangkan penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang, penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.

3. Faktor psikologis

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi. Sedangkan menurut pandangan Mangkuenegara (2010) kinerja (performance) di pengaruhi oleh tiga faktor: (1) faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi. (2) faktor psikologis, terdiri dari persepsi attitude (sikap), personality pembelajaran, motivasi. (3) faktor organisasi, terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, pengkargaan, struktur job design. Perusahaan penting untuk mengetahui kinerja karyawan agar dapat mengambil langkah untuk mengembangkan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaannya dengan langkah mengikut sertakan karyawan ke pelatihan/pelatihan tertentu faktor lingkungan juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan diantaranya adalah bagaimana kondisi fisik tempat bekerja, pertan dan materi, waktu untuk bekerja pengawasan dan pelatihan, desain organisasi dan iklim organisasi.

2.3.2 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dapat mendukung teori job performance (lihat Tabel 2.3) :

Tabel 2.3 Daftar Literatur Job Performance

Literatur Pendukung	Kerangka Pikir Teoritis dan Definisi
Mangkunegara (2010)	Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
Agus Setyono, dkk (2007)	Kepuasan kerja dan kinerja yang tinggi yang dimiliki oleh salesman menentukan keberhasilan perusahaan untuk memperoleh keuntungan dan pertumbuhan. Kepuasan dan kinerja salesman yang rendah akan merugikan perusahaan dan merupakan indikator bahwa terdapat permasalahan pada perusahaan tersebut.

2.4. Structural Equation Modeling (SEM)

2.4.1. Sejarah SEM dan Pengertian

Sewal Wright mengembangkan konsep ini pada tahun 1934, pada awalnya teknik ini dikenal dengan analisa jalur dan kemudian dipersempit dalam bentuk analisa Structural Equation Modeling (Yamin, 2009) SEM (Structural Equation Modeling) adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM memungkinkan dilakukan analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung.

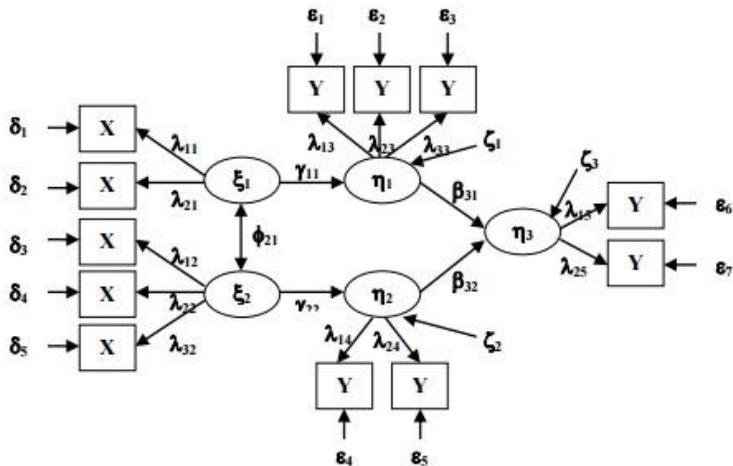
Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), dilakukan untuk menjelaskan secara

menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. Oleh karena itu, syarat utama menggunakan SEM adalah membangun suatu model hipotesis yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran dalam bentuk diagram jalur yang berdasarkan justifikasi teori. SEM adalah merupakan sekumpulan teknik teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun antara satu atau beberapa variabel independen

SEM menjadi suatu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, nonlinearitas, variabel variabel bebas yang berkorelasi (related independent) kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan yang berkorelasi (correlated error terms), beberapa variabel bebas laten (multiple latent independent) dimana masing masing diukur dengan menggunakan banyak indikator, dan satu atau dua variabel tergantung laten yang juga masing masing diukur dengan beberapa indikator. Dengan demikian menurut definisi ini SEM dapat digunakan alternatif lain yang lebih kuat dibandingkan dengan menggunakan regresi berganda, analisis jalur, analisis faktor, analisis time series, dan analisis kovarian Yamin (2009) mengemukakan bahwa di dalam SEM peneliti dapat melakukan tiga kegiatan sekaligus, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (setara dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis path), dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk prediksi (setara dengan model struktural atau analisis regresi).

Dua alasan yang mendasari digunakannya SEM adalah (1) SEM mempunyai kemampuan untuk mengestimasi hubungan antar variabel yang bersifat multiple relationship Hubungan ini dibentuk dalam model struktural (hubungan antara konstruk dependen dan independen). (2) SEM mempunyai kemampuan untuk menggambarkan pola hubungan antara konstruk laten dan variabel manifes atau variabel indikator.

2.4.2. Model SEM



Gambar 2.1. Pemodelan SEM

Keterangan :

- (elips) : konstruk laten (variabel laten)
- (kotak) : variabel manifest (indikator)
- ξ (ksi) : konstruk laten eksogen
- η (eta) : konstruk laten endogen
- γ (gama) : parameter untuk menggambarkan hubungan langsung variabel eksogen terhadap variable endogen
- β (beta) : parameter untuk menggambarkan hubungan langsung variabel endogen dengan variable endogen lainnya
- ζ (zeta) : kesalahan struktural (structural error) yang terdapat pada sebuah konstruk endogen
- δ (delta) : measurement error yang berhubungan dengan konstruk eksogen
- ε (epsilon) : measurement error yang berhubungan dengan konstruk endogen

- λ (alfa) : factor loadings parameter yang menggambarkan hubungan langsung konstruk eksogen dengan variabel manifestnya
- X : variabel manifest yang berhubungan dengan konstruk eksogen
- Y : variabel manifest yang berhubungan dengan konstruk endogen

2.4.3. Persamaan Matematis dalam SEM

1. Persamaan model structural

$$\eta_1 = \gamma_{11}\zeta_1 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \gamma_{22}\zeta_2 + \zeta_2$$

$$\eta_3 = \beta_{31}\eta_1 + \beta_{32}\eta_2 + \zeta_3$$

2. Persamaan model pengukuran variable eksogen

$$Y_1 = \lambda_{13}\eta_1 + \varepsilon_1$$

$$Y_2 = \lambda_{23}\eta_1 + \varepsilon_2$$

$$Y_3 = \lambda_{33}\eta_1 + \varepsilon_3$$

$$Y_4 = \lambda_{14}\eta_2 + \varepsilon_4$$

$$Y_5 = \lambda_{24}\eta_2 + \varepsilon_5$$

$$Y_6 = \lambda_{15}\eta_3 + \varepsilon_6$$

$$Y_7 = \lambda_{25}\eta_3 + \varepsilon_7$$

3. Persamaan model pengukuran variabel endogen

$$Y_1 = \lambda_{13}\eta_1 + \varepsilon_1$$

$$Y_2 = \lambda_{23}\eta_1 + \varepsilon_2$$

$$Y_3 = \lambda_{33}\eta_1 + \varepsilon_3$$

$$Y_4 = \lambda_{14}\eta_2 + \varepsilon_4$$

$$Y_5 = \lambda_{24}\eta_2 + \varepsilon_5$$

$$Y_6 = \lambda_{15}\eta_3 + \varepsilon_6$$

$$Y_7 = \lambda_{25}\eta_3 + \varepsilon_7$$

2.4.4. Konsep dan Istilah

1. Model jalur ialah suatu diagram yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan tergantung. Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah. Anak panah menunjukkan hubungan sebabakibat antara variabelvariabel eksogen atau perantara dengan satu variabel tergantung atau lebih. Anak panah juga menghubungkan kesalahan kesalahan (variable error) dengan semua variabel endogen masing-masing. Anak panah ganda menunjukkan korelasi antara pasangan variabel variabel eksogen.
2. Model sebab akibat (causal modeling) atau disebut juga analisis jalur (path analysis), yang menyusun hipotesis hubungan sebab akibat (causal relationships) diantara variabelvariabel dan menguji model-model sebab akibat (causal models) dengan menggunakan sistem persamaan linier. Model-model sebab akibat dapat mencakup variabelvariabel manifes (indikator), variabelvariabel laten atau keduanya.
3. Variabel eksogen dalam suatu model jalur ialah variabel yang tidak ada penyebab penyebab ekspisitnya atau dalam diagram tidak ada anak panah yang menuju ke arahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran. Jika antara variabel eksogen dikorelasikan maka korelasi tersebut ditunjukkan dengan anak panah berkepala dua yang menghubungkan variabelvariabel tersebut.
4. Variabel endogen ialah variabel yang mempunyai anak panahanak panah menuju ke arah variabel tersebut. Variabel yang termasuk didalamnya mencakup semua variabel perantara dan tergantung.
5. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifest.

6. Variabel manifes adalah variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur sebuah variabel laten. Dalam satu variabel laten terdiri dari beberapa variabel manifes.
7. Koefisien jalur adalah koefisien regresi standar atau disebut “beta” yang menunjukkan pengaruh langsung dari suatu variabel bebas terhadap variabel tergantung dalam suatu model jalur tertentu.
8. Analisis faktor pengesahan (*confirmatory factor analysis*), suatu teknik kelanjutan dari analisis faktor dimana dilakukan pengujian hipotesis struktur factor loadings dan interkorelasinya.

Isi sebuah model SEM pastilah variabel variabel, baik itu variabel laten maupun variabel manifes. Jika ada sebuah variabel laten, pastilah akan ada dua atau lebih variabel manifes. Banyak pendapat menyarankan sebuah variabel laten sebaiknya dijelaskan oleh paling tidak tiga variabel manifes. Cara sederhana untuk mengetahui apakah sebuah variabel dapat digolongkan menjadi sebuah variabel laten adalah dengan menguji apakah variabel tersebut dapat langsung diukur, jika tidak dapat dikategorikan sebagai variabel laten yang membutuhkan sejumlah variabel manifes.

Dalam sebuah model SEM, sebuah variabel laten dapat berfungsi sebagai variabel eksogen atau variabel endogen. Sebuah variabel dependen dapat saja menjadi variabel independen untuk variabel yang lain.

2.4.5. Asumsi

Untuk menggunakan SEM diperlukan asumsi yang mendasari penggunaannya. Asumsi tersebut diantaranya adalah :

1. Normalitas Data

Uji normalitas yang dilakukan pada SEM mempunyai dua tahapan. Pertama menguji normalitas untuk setiap variabel, sedangkan tahap kedua adalah pengujian

normalitas semua variabel secara bersama yang disebut dengan multivariate normality. Hal ini disebabkan jika setiap variabel normal secara individu, tidak berarti jika diuji secara bersama (multivariat) juga pasti berdistribusi normal.

2. Jumlah Sampel

Pada umumnya dikatakan penggunaan SEM membutuhkan jumlah sampel yang besar. Menurut pendapat Ferdinand (2006) bahwa ukuran sampel untuk pengujian model dengan menggunakan SEM adalah antara 100-200 sampel atau tergantung pada jumlah parameter yang digunakan dalam seluruh variabel laten, yaitu jumlah parameter dikalikan 5 sampai 10. Satu survei terhadap 72 penelitian yang menggunakan SEM didapatkan median ukuran sampel sebanyak 198. Untuk itu jumlah sampel sebanyak 200 data pada umumnya dapat diterima sebagai sampel yang representatif pada analisis SEM.

3. Multicollinearity dan Singularity

Suatu model dapat secara teoritis diidentifikasi tetapi tidak dapat diselesaikan karena masalah empiris, misalnya adanya multikolinearitas tinggi dalam setiap model.

4. Data interval

Sebaiknya data interval digunakan dalam SEM. Sekalipun demikian, tidak seperti pada analisis jalur, kesalahan model SEM yang eksplisit muncul karena penggunaan data ordinal. Variabel eksogenous berupa variabel dikotomi atau dummy dan variabel dummy kategorikal tidak boleh digunakan dalam variabel endogenous. Penggunaan data ordinal atau nominal akan mengecilkan koefisien matriks korelasi yang digunakan dalam SEM.

2.4.6. Bagian SEM

Secara umum, sebuah model SEM dapat dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu:

1. Measurement Model
Measurement model adalah bagian dari model SEM yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya.
2. Structural Model
Structural model menggambarkan hubungan antar variabel-variabel laten atau antar variabel eksogen dengan variabel laten.

2.4.7. Proses Analisis SEM

Menurut Sutarso (2008) ada 7 (tujuh) langkah yang harus dilakukan apabila menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yaitu :

1. Pengembangan model teoritis
Dalam langkah pengembangan model teoritis, hal yang harus dilakukan adalah melakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui telaah pustaka guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan. SEM digunakan bukan untuk menghasilkan sebuah model, tetapi digunakan untuk mengkonfirmasi model teoritis tersebut melalui data empiric.
2. Pengembangan diagram alur
Dalam langkah kedua ini, model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan dalam sebuah diagram alur, yang akan mempermudah untuk melihat hubungan kausal yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar konstruk akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan sebuah hubungan kausal yang langsung antara satu konstruk lainnya. Sedangkan garis-garis lengkung antar konstruk dengan

panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antara konstruk. Konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan dalam dua kelompok, yaitu :

- 1) Konstruk eksogen (*exogenous constructs*) yang dikenal juga sebagai *source variables* atau *independent variables* yang akan diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.
 - 2) Konstruk endogen (*endogen constructs*) yang merupakan faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.
3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan
- Persamaan yang didapat dari diagram alur yang dikonversi terdiri dari :
- 1) Persamaan struktural (*structural equation*) yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausal antar berbagai konstruk.
Variabel endogen = variabel eksogen + variabel endogen + error
 - 2) Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*) dimana harus ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi antar konstruk atau variabel.
4. Memilih matriks input dan estimasi model
- SEM menggunakan input data yang hanya menggunakan matriks varians/kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan. Matriks kovarian digunakan karena SEM memiliki

keunggulan dalam menyajikan perbandingan yang valid antara populasi yang berbeda atau sampel yang berbeda, yang tidak dapat disajikan oleh korelasi. Disarankan agar menggunakan matriks varians/kovarians pada saat pengujian teori sebab lebih memenuhi asumsi metodologi dimana standart error menunjukkan angka yang lebih akurat dibanding menggunakan matriks korelasi.

5. Kemungkinan munculnya masalah identifikasi
Problem identifikasi pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Bila setiap kali estimasi dilakukan muncul problem identifikasi maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.
6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*
Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Berikut ini beberapa indeks kesesuaian *cut off value* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau ditolak menurut Ferdinand (2006):
 - 1) Uji Chi-square dimana model dipandang baik atau memuaskan bila nilai Chi-square nya rendah. Semakin kecil nilai chi-square semakin baik model itu dan nilai signifikansi lebih besar *cut off value* ($p > 0,05$).
 - 2) RMSEA (The Root Mean Square Error of Approximation), yang menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan *goodness of fit* dari model itu berdasarkan *degrees of freedom*

- 3) GFI (Goodness of Fit Index) adalah ukuran non statistik yang mempunyai rentang nilai ~~amat~~ 0 (poor fit) sampai dengan 1.0 (perfect fit). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "better fit".
- 4) AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90.
- 5) CMIN/DF adalah The Minimum Sample Discrepancy Function yang dibagi dengan Degree of Freedom. Chi-square dibagi DF-nya disebut chi-square relatif. Bila nilai chi-square relatif kurang dari 2.0 atau 3.0 adalah indikasi ~~da~~ acceptable fit antara model dan data.
- 6) TLI (Tucker Lewis Index) merupakan incremental index yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model dimana sebuah model $\geq 0,95$ dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan ~~ka~~ very good fit
- 7) CFI (Comparative Fit Index) dimana bila mendekati 1, mengindikasikan tingkat ~~ka~~ yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,94$. Dengan demikian indeks ~~ka~~ yang digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model adalah seperti dalam Tabel 2.4 berikut ini

Tabel 2.4 Indeks Pengujian Kelayakan Model

No	Goodness of Fit index	Cut off value
1	Chi-square	Diharapkan kecil (dibawah nilai tabel)
2	Signifikansi	$\geq 0,05$
3	RMSEA	$\leq 0,08$

No	Goodness of Fit index	Cut off value
4	GFI	$\geq 0,90$
5	AGFI	$\geq 0,90$
6	CMIN/DF	$\leq 2,00$
7	TLI	$\geq 0,95$
8	CFI	$\geq 0,94$

Sumber : Ferdinand (2006)

7. Interpretasi dan modifikasi model

Tahap terakhir ini adalah menginterpretasikan model dan memodifikasi model bagi model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Tujuan modifikasi adalah untuk melihat apakah modifikasi yang dilakukan dapat menurunkan nilai-square seperti diketahui, semakin kecilnya angka-square menunjukkan semakin baik model tersebut dengan data yang ada.

Proses SEM tentu tidak bisa dilakukan secara manual selain karena keterbatasan kemampuan manusia, juga karena kompleksitas model dan alat statistik yang digunakan. Walaupun banyak ahli yang sudah menyadari perlunya membuat model yang dapat menjelaskan banyak fenomena sosial dalam hubungan banyak variabel, namun mereka belum dapat menangani kompleksitas perhitungan matematisnya. Saat ini banyak software yang khusus digunakan untuk analisis model SEM, seperti LISREL, AMOS, EQS dan Mplus. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan AMOS 220 sebagai alat analisisnya.

Sebagai sebuah model persamaan struktur, AMOS telah sering digunakan dalam pemasaran dan penelitian manajemen strategis. Model kausal AMOS menunjukkan pengukuran dan masalah yang krusial dan digunakan untuk menganalisis dan menguji model

hipotesis. AMOS sangat tepat untuk analisis seperti ini, karena kemampuannya untuk :

- (1) memperkirakan koefisien yang tidak diketahui dari persamaan linier structural
- (2) mengakomodasi model yang meliputi latent variabel
- (3) mengakomodasi kesalahan pengukuran pada variabel dependen dan independen
- (4) mengakomodasi peringatan yang timbal balik, simultan dan saling ketergantungan.

2.4.8 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dapat mendukung teori Structural Equation Modeling (SEM) (lihat Tabel 2.5) :

Tabel 2.5 Daftar Literatur Structural Equation Modeling (SEM)

Literatur Pendukung	Kerangka Pikir Teoritis dan Definisi
Ghozali(2008)	Sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometrik dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi. SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik.
Yamin dan Kurniawan (2009)	Menjelaskan kompleksitas hubungan antar variabel yang mana didalam prakteknya variabel-variabel tersebut pada bidang tertentu tidak dapat diukur secara langsung sehingga membutuhkan indikator-indikator untuk mengukurnya.